



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

Gestión de procesos para mejorar la productividad del área de liquidación y
despachos agencia aduanera Luis Beteta S.A. Callao 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Ingeniero Industrial

AUTOR:

Encalada Luyo Carlos Manuel (ORCID: [0000-0003-0052-6427](https://orcid.org/0000-0003-0052-6427))

ASESOR:

Mg. Rodríguez Alegre Lino Rolando (ORCID: [0000-0001-6130-257X](https://orcid.org/0000-0001-6130-257X))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión Empresarial y Productiva

LIMA – PERÚ

2020

DEDICATORIA

A mis padres y familiares por brindarme su
apoyo constante para salir adelante

AGRADECIMIENTO

Al personal docente y administrativo de la UCV por darme la oportunidad de profesionalizarme.

Índice de contenidos

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE FIGURAS.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	10
III. MÉTODO	25
3.1. Tipo y diseño de Investigación	25
3.1.1 Tipo de investigación: Aplicada.....	25
3.1.2 Diseño de investigación: Pre experimental	25
3.2. Operacionalización de variable	26
3.3 Población y Muestra.....	27
3.4. Técnicas e Instrumentación de Recolección de Datos, Validez y Confiabilidad	27
3.5. Procedimiento	29
3.5.1. Desarrollo de la propuesta	30
3.5.2 Propuesta de mejora.....	44
3.5.3 Análisis económico-financiero	53
IV. RESULTADOS	55
V. DISCUSIÓN	64
VI. CONCLUSIONES.....	66
VII. RECOMENDACIONES.....	67
REFERENCIAS	68

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. ranking de los países de la OCDE	2
Tabla 2. Matriz de Vester.....	6
Tabla 3. Causas de la baja productividad.....	7
Tabla 4. Matriz de priorización	8
Tabla 5. Procesos estratégicos y de apoyo.....	21
Tabla 6. Validación y juicio de expertos	29
Tabla 7. Representar procesos pre test.....	35
Tabla 8. Controlar procesos pre test.....	36
Tabla 9. Mejorar procesos pre test.....	37
Tabla 10. Indicador de eficiencia (tiempo de despacho)	39
Tabla 11. Indicador de eficacia (atención de pedidos).....	41
Tabla 12. data de productividad pos test	43
Tabla 13. Diagrama de Gantt	45
Tabla 14. Costo de aplicación de la mejora de procesos	46
Tabla 15. Procesos operativos	47
Tabla 16. Data pos test de eficiencia.....	50
Tabla 17. Data pos test de eficacia	51
Tabla 18. Data pos test de la productividad.....	52
Tabla 19. Flujo de caja	53
Tabla 20. Descriptiva de la variable productividad.....	55
Tabla 21. Descriptiva de la dimensión eficiencia	56
Tabla 22. Descriptivo de la dimensión eficacia.....	57
Tabla 23. Prueba de normalidad de la variable productividad	58
Tabla 24. Estadística de muestras emparejadas de la variable productividad.....	59
Tabla 25. Prueba T-student de la variable productividad.....	59
Tabla 26. Estadística de pruebas emparejadas de la eficiencia	60
Tabla 27. Prueba T-student de la eficiencia	61
Tabla 28. Prueba de normalidad de la eficacia.....	61
Tabla 29. Estadística de muestras emparejadas de la eficacia	62
Tabla 30. prueba T-student de la eficacia.....	62

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1. Exportaciones e importaciones.....</i>	<i>3</i>
Figura 2. Exportaciones del salvador - febrero	4
Figura 3. Balanza comercial	5
Figura 4. Diagrama de Ishikawa	6
Figura 5. Diagrama de Pareto	7
Figura 6 Tipos de Procesos.....	20
Figura 7 Comparativo en el despacho.....	40
Figura 8. Comparativo de la atención de pedidos.....	42
Figura 9. Variación de la productividad.....	44
Figura 10. Mapa de procesos de la empresa.....	46
Figura 11 Flujo de actividades.....	48
Figura 12 Procesamiento operativo de la propuesta.....	49

RESUMEN

La presente investigación tuvo por objetivo: Determinar en qué medida la gestión de procesos mejora la productividad del área de liquidación y despachos, agencia aduanera Luis Beteta S.A. Callao 2019. El problema de la investigación planteado fue ¿Cómo la aplicación de la gestión de procesos mejora la productividad del área de liquidaciones y despacho en la agencia aduanera Luis Beteta S.A.?

Se utilizó el tipo de investigación cuantitativa y por su finalidad aplicada, siendo su diseño de investigación pre experimental. La población estuvo conformada por las por las liquidaciones y despachos de importaciones en un periodo de 30 días. Se hizo uso de fichas de recolección de datos fueron procesados y analizados por el software SPSS versión 24.

Se concluye con la aplicación de la gestión de procesos incrementa la productividad en liquidaciones y despachos en 6.69%, también la eficiencia en 4.51% y la eficacia en 4.44%, siendo importante estos logros en la empresa.

Palabras clave: Gestión de procesos, productividad, eficiencia, eficacia.

ABSTRACT

The purpose of this research was to: Determine to what extent process management improves the productivity of the clearance and clearance area, Luis Beteta S.A. customs agency. Callao 2019. The research problem raised was: How does the application of process management improve the productivity of the clearance and clearance area at the customs agency Luis Beteta S.A.?

The type of quantitative research was used and for its applied purpose, its design being pre-experimental research. The population was confirmed by the by the liquidations and dispatches of imports in a period of 30 days. Data collection cards were used and processed and analyzed by SPSS version 24 software.

It concludes with the application of process management increases productivity in settlements and dispatches by 6.69%, also efficiency by 4.51% and effectiveness by 4.44%, these achievements in the company being important.

Keywords: Process management, productivity, efficiency, effectiveness.

I. INTRODUCCIÓN

En el contexto internacional, los últimos años la tendencia al crecimiento del comercio exterior se ha sostenido en la globalización y el desarrollo de bloques comerciales destacando los acuerdos y tratados comerciales en diversas partes del orbe, lo cual involucra el manejar los aspectos en relación con: el saber manejar a logística internacional, saber evaluar y desarrollar proyectos de exportación e importación, todo lo referente a la legislación internacional que tiene sus particularidades en cada país, el crecimiento y desarrollo aduanero así como las estructuras y las organizaciones para efectuar una trata a nivel mundial.

En la actualidad los negocios internacionales se han de convertir de gran importancia para el impulso de las naciones y el desarrollo de nuevos negocios con un amplio potencial de crecimiento dinamizando el intercambio comercial de bienes y servicios.

Las Agencias de Aduanas tienen una gran responsabilidad en el servicio que brindan a terceros sabiéndose los gestores de las entregas o despachos de la mercadería de importación o exportación, de allí que es necesario la evaluación de los procesos y las herramientas que emplean para una mejor entrega de servicio de agenciamiento aduanero. Por ello, es necesario evaluar e identificar los problemas en el área de comercio exterior, esto pues es aquí donde se generan retrasos y complicaciones en el desarrollo de la prestación de los servicios que estas brindan.

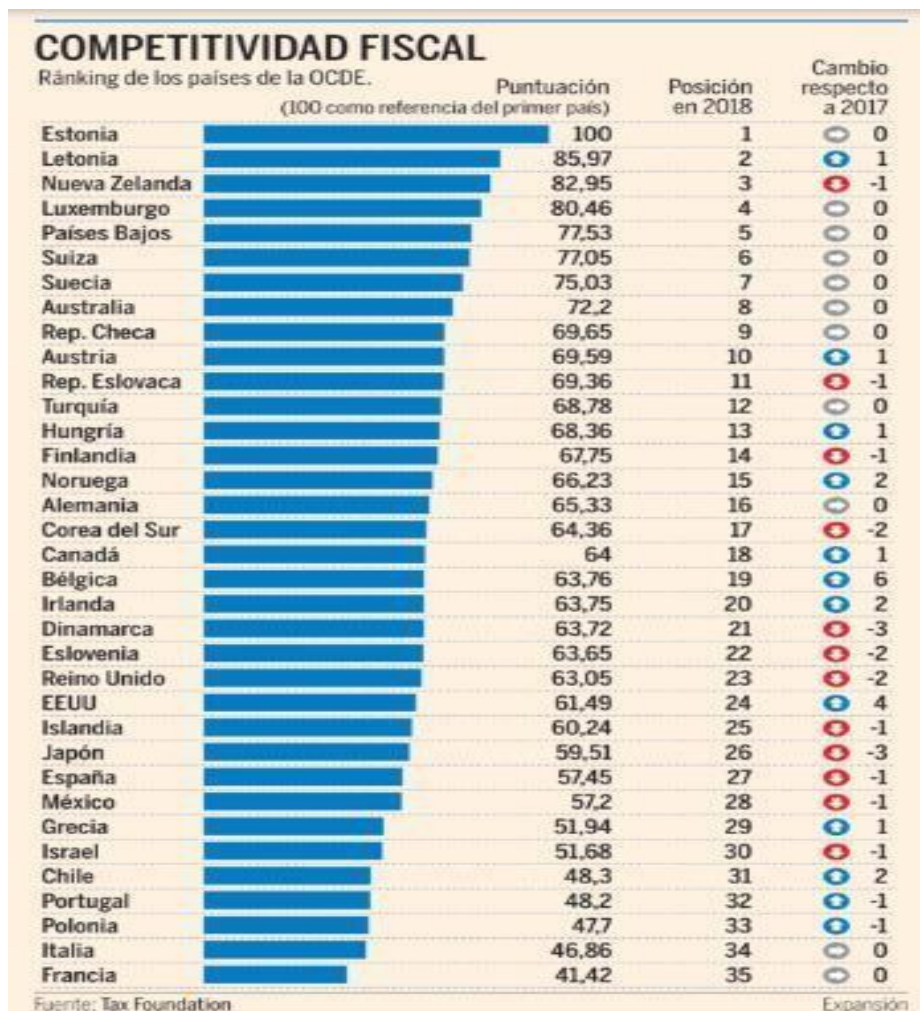
En España, por ejemplo, las agencias de aduanas tienen problemas muy frecuentes a la hora de hacer los trámites exportación o importación de una mercancía, estos se relacionan con el producto o que en términos monetarios lo que se declaró no corresponda a lo trasladado, la factura no detalla el INCOTERM el cual determina las obligaciones y los costos que asumen tanto el comprador como el vendedor o el que la factura de venta incluye el IVA el cual no se debe incluir en los productos de exportación. Otro de los problemas es respecto errores en la documentación original como, por ejemplo, el certificado licencia o las autorizaciones necesarias en función al tipo de producto o, la ausencia de documentación original pues para agilizar los trámites aduaneros estos documentos

viajan antes que los productos razón por la cual no están al mismo tiempo de llegada.

Los problemas ya mencionados tienen repercusión en la competitividad fiscal, que es un método que mide la recaudación de impuestos con relación al tamaño de su economía del país, es decir la carga impositiva, promueve la descentralización y la limitación del poder público, atrae la inversión extranjera y nacional, generando competencia entre instituciones tal igual como sucede con las empresas.

Se crea con ello un índice de competitividad de las aduanas en el marco del comercio exterior señalando a el país más competitivo Estonia y ubicando a España en el puesto 27 de una lista de 35 países según el gráfico adjunto.

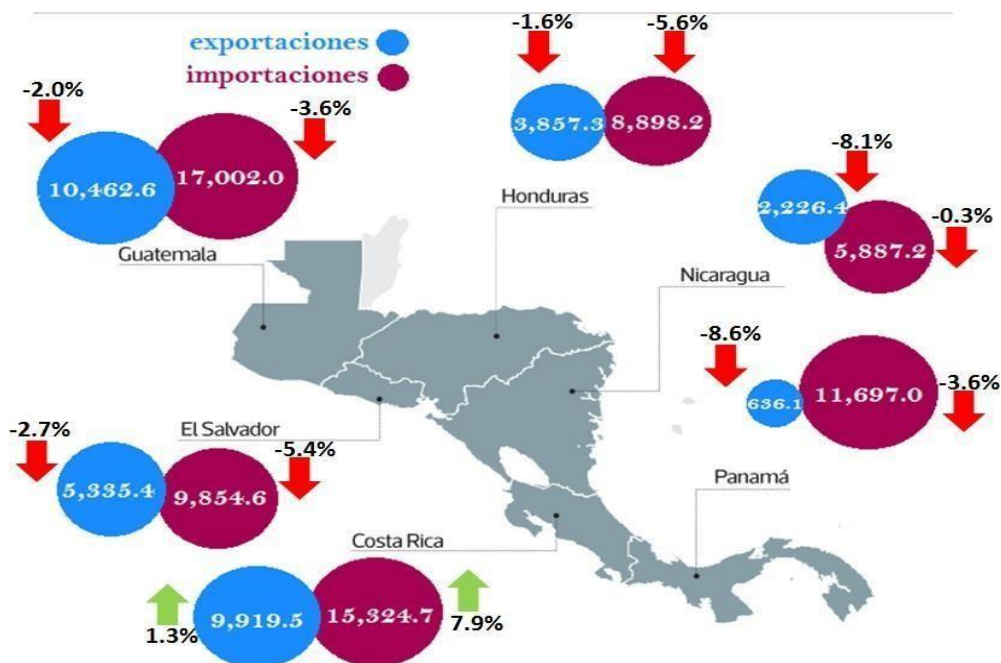
TABLA 1. Ranking de los países de la OCDE



España según los problemas que presentan ocupa uno de los últimos lugares en la lista de OCDE en recaudación fiscal.

En El Salvador, por falta de comunicación y cooperación de la administración en turno, está alimentando la burocracia en los tramites, así como los pagos por procesos sin agilidad y arbitrarios, que a pesar de no ser cuantificados están generando pérdidas deteniendo de esta manera el crecimiento de la economía de su país. Este problema se suma a los que se presentan en el proceso de sus operaciones como: Incremento en el porcentaje de selectividad en las revisiones esto al presentar irregularidades en su liberación al tener que ir personal a la revisión más minuciosa de la mercancía retardando más tiempo la entrega del mismo, el pago por horas extraordinarias en zonas francas sin ser despachados, Atrasos por rotación del personal con poca experiencia en procesos, Selectividad en rojo pero sin espacio para revisión en puerto los contenedores al estar en rojo y no haber espacio para su revisión en físico, Revisión minuciosa en el aeropuerto internacional esto al ser revisados minuciosamente esto ocupa más tiempo de lo planificado, y Se mantiene la práctica del doble chequeo de documentación.

Figura 1. Exportaciones e importaciones



De acuerdo a los problemas presentados en el Salvador tanto las exportaciones como las importaciones tienden a decrecer desde el 2016.

Figura 2. Exportaciones del salvador - febrero



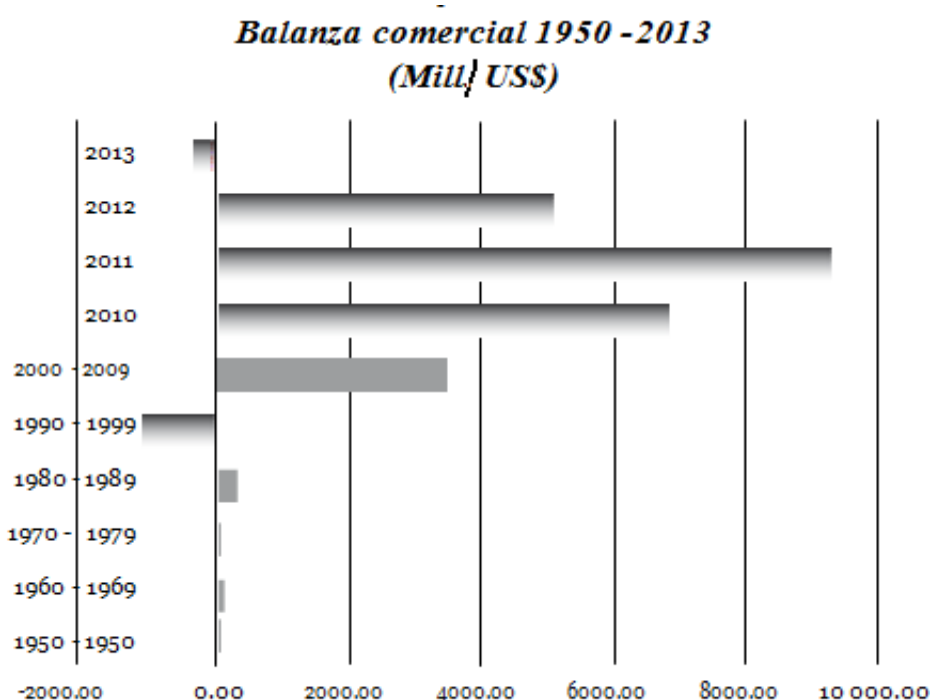
El Perú forma parte de un grupo de naciones que ha apostado por la apertura comercial. Por ello, desde inicios del siglo XXI ha desplegado un enorme esfuerzo de negociación las que han tenido como resultado 17 acuerdos comerciales que involucran a 70 países que se han constituido en nuestros principales socios comerciales.

El gráfico adjunto (Ilustración 1), muestra los resultados de la balanza comercial entre 1950 – 2013. El dinamismo producto de la apertura comercial se debe a la disminución de los aranceles en más de 900 % para dicho periodo. Los impuestos a las exportaciones desaparecieron y la carga tributaria de las empresas exportadoras se trasladó al impuesto a la renta.

Desde la primera concesión portuaria durante la década del 90 hasta la fecha se han realizado inversiones acumuladas cercanas a los US\$ 2000 millones. La capacidad de atención se ha multiplicado varias veces desde entonces.

Por ejemplo, a fines de abril del 2014 se concesiono el puerto de San Martin en Pisco. Se estima que su modernización tomará dos años y, adicionalmente, acaba de iniciarse la construcción del puerto fluvial de Yurimaguas que será pieza clave en el eje multimodal de integración regional.

Figura 3. Balanza comercial



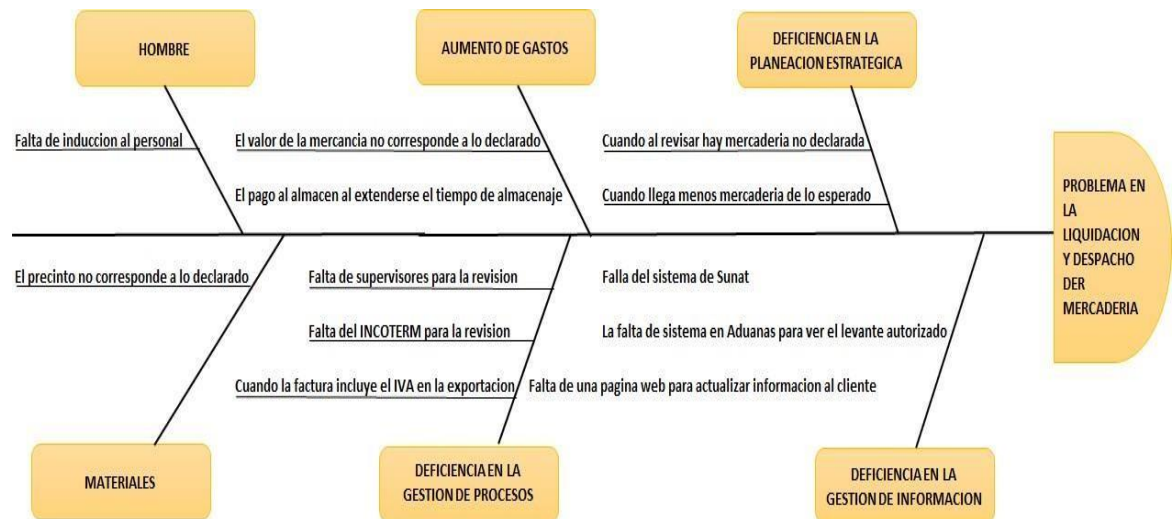
La agencia de aduana Luis Beteta S.A., ubicada en la Provincia Constitucional del Callao, se caracteriza por ser una empresa abocada a prestar servicios de intermediación aduanera y soluciones logísticas dirigidas a personas jurídicas, las cuales realizan compra y venta de mercancía en el mercado internacional.

Actualmente la unidad de negocio de carga consolidada está disminuyendo sus ventas, y con esto los problemas de carga equivocada, precintos de seguridad cambiados o violados, así como los problemas que se presentan en el sistema de la Aduana. Esto afecta principalmente a lo que se transporta por vía aérea restándole el nivel competitivo a las negociaciones comerciales externas, afectando la

rentabilidad del negocio,

En tal sentido se hace uso de la herramienta de Ishikawa con la que se identifica las causas de la problemática del área.

Figura 4. Diagrama de Ishikawa



El diagrama Ishikawa de la figura muestra las causas que llevan a originar el problema de la empresa.

Para poder evaluar y darle un valor a cada causa utilizaremos la matriz de VESTER, a continuación:

TABLA 2. Matriz de Vester

	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	total
C1	3	0	0	0	0	0	0	3	3	3	0	1	13
C2	3	3	0	0	0	0	2	3	3	3	0	1	18
C3	0	0	3	0	0	0	0	0	3	0	3	0	6
C4	2	0	0	3	0	0	0	3	3	3	0	1	12
C5	0	0	0	0	3	0	0	0	0	3	0	0	3
C6	0	0	0	0	0	3	0	0	3	0	0	1	4
C7	0	0	0	0	0	0	3	0	3	0	0	1	4
C8	3	3	0	2	0	0	0	3	3	0	0	1	12
C9	3	3	3	3	0	3	3	3	3	3	3	0	27
C10	3	3	0	2	3	0	0	0	3	3	0	1	15
C11	0	0	0	0	3	0	0	0	3	0	3	0	6
C12	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	0	3	7
total													

Fuente propia

La matriz de Vester elaborada para darle valor a las causas presentadas y saber cuál es la causa con mayor valor a la cual hay que solucionar.

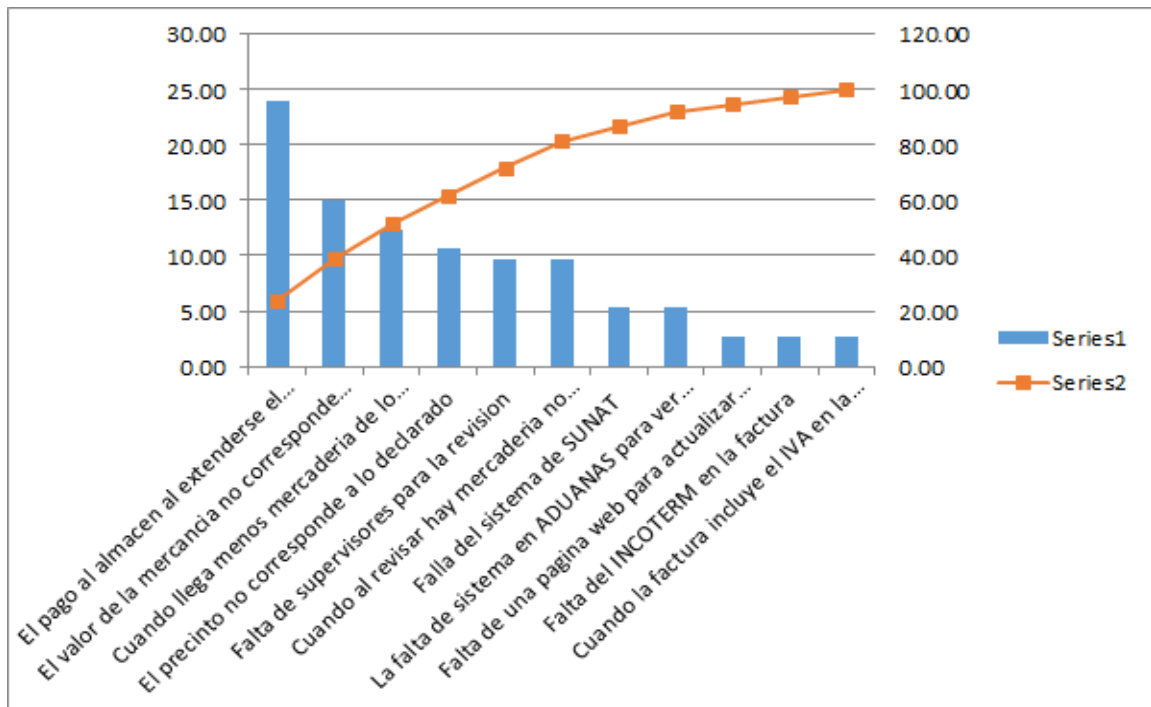
TABLA 3. Causas de la baja productividad

N de orden	causa	valor	porcentaje	porcentaje acumulado
9	El pago al almacén al extenderse el tiempo d	27	21.26	21.26
2	El valor de la mercancía no corresponde a lo	18	14.17	35.43
10	Cuando llega menos mercadería de lo esper	15	11.81	47.24
1	El precinto no corresponde a lo declarado	13	10.24	57.48
4	Falta de supervisores para la revisión	12	9.45	66.93
8	Cuando al revisar hay mercadería no declara	12	9.45	76.38
12	Falta de inducción al personal	7	5.51	81.89
3	Falla del sistema de SUNAT	6	4.72	86.61
11	La falta de sistema en ADUANAS para ver el	6	4.72	91.34
6	Falta del INCOTERM en la factura	4	3.15	94.49
7	Cuando la factura incluye el IVA en la export	4	3.15	97.64
5	Falta de una página web para actualizar info	3	2.36	100.00
		127	100.00	

Fuente propia

En la tabla cuadro hay un ordenamiento de acuerdo a su valor de mayor a menor las causas para poder con ello elaborar el Pareto.

Figura 5. Diagrama de Pareto



Fuente propia

En la figura tenemos el detalle de causales presentes en el área de liquidaciones las que ocasionan deficiente productividad.

TABLA 4. Matriz de priorización

CONSOLIDADO DE PROBLEMAS POR ÁREAS	Hombre	Aumento de gastos	Deficiencia en la planeación estratégica	Materiales	Deficiencia en la gestión de procesos	Deficiencia en la gestión de información	%	Total de problemas	Impacto	Calificación	prioridad	Medidas a tomar
SEGURIDAD	0	1	0	1	0	0	33,3%	2	4	8	2	Gestión de SST
PROCESOS	1	1	1	0	1	1	83,3%	5	5	15	1	Gestión de procesos
CALIDAD	0	0	0	1	0	0	16,6%	1	4	4	3	TQM
MANTENIMIENTO	1	0	0	0	0	0	16,6%	1	3	3	4	Gestión de mantenimiento

1: problemas existentes

0: Problemas no existentes

5: Alto

4: Medio

3: Bajo

Fuente: Elaboración propia

Según lo obtenido en la matriz de priorización destaca como tema de aplicación la Gestión de procesos, que contribuirá en resolver la problemática existente en la agencia aduanera Luis Beteta S.A. Callao.

Respecto al planteamiento del problema, se tiene como problema general: ¿En qué medida la gestión de procesos mejorará la productividad del área de liquidación y despachos agencia aduanera Luis Beteta S.A. Callao 2019?

Los problemas específicos son:

1: ¿En qué medida la gestión de procesos mejorará la eficiencia del área de liquidación y despachos, agencia aduanera Luis Beteta S.A. Callao 2019?

PE 2: ¿En qué medida la gestión de procesos mejorará la eficacia del área de liquidación y despachos, agencia aduanera Luis Beteta S.A. Callao 2019?

Respecto a la justificación del estudio Hernández, Fernández, & Baptista (2010), mencionó que es preciso la justificación a través de mencionar los motivos que implican efectuar. (p.39). Así mismo Bernal (2010), manifestó que se establecen justificaciones teóricas, prácticas y metodológicas.

En tal sentido se justifica teóricamente, mediante la investigación se pretende lograr buena productividad en el área de liquidaciones y despachos dado que se utiliza teorías que permiten la mejora esperada.

También tiene justificación económica, mediante la mejora que se propone en el presente estudio se busca reducir los gastos en el área de liquidaciones y despachos.

La justificación metodológica se da porque se tienen autores que fundamentan el estudio como Pérez, Bain David, entre otros, con fines de definir las labores a realizarse, actividades alineadas al método científico, cuyo logro alcanzado servirá en adelante como fuente referencial para nuevos estudios.

La justificación práctica, tiene que ver con las labores que se planean al precisar de inconvenientes en el área de estudio, considerando diversos medios de soporte académico que direccionen las acciones para plantear las mejoras y que su consolidación está vinculada a el logro de mejoras en liquidaciones y despachos de la empresa en estudio.

Respecto al objetivo general se planteó: Determinar de qué manera la gestión de procesos mejora la productividad del área de liquidación y despachos, agencia aduanera Luis Beteta S.A. Callao 2019.

Los objetivos específicos son:

1: Determinar de qué manera la gestión de procesos mejora la eficiencia del área de liquidación y despachos, agencia aduanera Luis Beteta S.A. Callao 2019.

2: Determinar de qué manera la gestión de procesos mejora la eficacia del área de liquidación y despachos, agencia aduanera Luis Beteta S.A. Callao 2019.

En referencia a la hipótesis, se tiene como hipótesis general: La gestión de procesos mejora la productividad del área de liquidación y despachos, agencia aduanera Luis Beteta S.A. Callao 2019.

Las Hipótesis Específicas son:

1: La gestión de procesos mejora la eficiencia del área de liquidación y despachos, agencia aduanera Luis Beteta S.A. Callao 2019.

2: La gestión de procesos mejora la eficacia del área de liquidación y despachos, agencia aduanera Luis Beteta S.A. Callao 2019.

II. MARCO TEÓRICO

En referencia a los trabajos previos, se hace referencia a las siguientes tesis internacionales:

Arango, Campuzano y Zapata (2017). Mejoramiento del proceso de manufactura usando Kanban. En dicho artículo el objetivo es reducir los productos en proceso que no se dará uso con impacto a favor en el inventario. Se concluye resaltando el mejoramiento de línea de producción de transformadores de potencia. Dando como resultado en el proceso media de núcleos sin bobina con el proceso actual en 47% y con Kanban en 6.9%, y en proceso actual de desviación en 17.5% y con Kanban en 5.2%. Observamos que Kanban si cumple disminuyendo los niveles de inventario de los productos en el proceso.

Álvarez y De la Cruz (2015). Procedimiento para mejorar procesos en el Sistema Integrado en la Empresa de Proyectos de Arquitectura e Ingeniería, que permita incrementar la eficiencia y eficacia del producto terminado. Debido al incremento de los clientes en el mercado se ha hecho necesaria la aplicación de sistemas integrados de gestión con el fin de proporcionar confiabilidad mediante una adecuada dirección y administración de empresa. Se utiliza como herramienta para la recolección de datos encuestas y cuestionarios. Se propone un procedimiento para el mejoramiento con fines de aumentar la eficacia y eficiencia en productos terminado, dando como resultado un incremento de la fiabilidad.

Lorenzo, Meza y Borroto (2015). Acercamiento a la automatización de la producción. En este proceso el comportamiento de las variables es transitorio y requiere de la medición y control de variables analógicas y digitales, para lo cual se concibió un sistema de control automático con estructura jerárquica de tres niveles (nivel de campo, de control y de supervisión) En el nivel de campo, se utilizaron instrumentos inteligentes con salida de 4 a 20 miliamperes. En el nivel de control, se utiliza un autómatas programable diseñado para controlar procesos secuenciales en tiempo real. En el nivel de supervisión, se utiliza una PC con un software de aplicación que permite la comunicación con el autómatas, para que el operador pueda supervisar el proceso y accionar también en caso de que sea necesario.

Cajape (2016), en su tesis la declaración aduanera anticipada y su incidencia en la reducción del costo y días de despacho, su objetivo fue analizar la incidencia de la declaración aduanera anticipada a en la disminución de costos y días de despacho de importaciones, mediante el uso métodos que permitan obtener información, para detectar posibles problemas en el proceso y pueda convertirse en una herramienta que beneficie a los importadores. La investigación tiene un enfoque cuantitativo y su método es de campo para la recopilación de información pertinente. Se concluye resaltando la regulación de los procesos con fines de evitar gastos indebidos. Dando como resultado el tramite con anticipación aumentando su flujo, esto conlleva a que la mercadería tendrá un tratamiento diferente ya que será de prioridad reduciendo su almacenaje de 5.28 días a 2 días.

Llanes, Isaac, Moreno y García (2014), en su publicación referida a la gestión por procesos el objetivo de este trabajo consiste en precisar aspectos de las gestiones re conceptualizando la gestión de procesos mediante sistematización integral que cumplan con la normalización. Para este fin se aplicaran métodos para el analizar y sintetizar de los conceptos analizados a partir de la revisión de la literatura especializada, el sistema estructural funcional para abordar las cualidades de la gestión integrada ípor procesos y la modelación para la representación de las interacciones y agujeros negros del proceso. Teniendo como resultado desarrollo *del análisis por parte de los autores definiendo a la gestión integrada por procesos identificando a las interrelaciones y diferencias principales que se dan entre esta y la gestión de procesos. Por tanto, se concluye que la integración basada en procesos integrados permitió la gestión de requerimientos utilizables, respecto a la interacción y gestionamiento de agujeros negros.

González, Ana (2014), en su proyecto referida a la mejora de procesos en la sección de limpieza de piezas aeronáuticas mediante la metodología DMAIC, cuyo objetivo fue de reducir el lead time en un 15% para la mejora de procesos manteniendo la calidad. Para este fin se aplicó la metodología DMAIC. Teniendo como resultado una disminución de un 25%. Por tanto, se concluye que la metodología DMAIC es de suma importancia para la empresa ya que permite reducir el tiempo a emplear en la limpieza de las piezas aeronáuticas, ya que se tiene como objetivo que el trabajo se efectuó con más eficiencia y calidad.

Ibáñez, Christopher (2016), en su tesis diseño de propuestas de Mejora para el área de Producción en la empresa Puerto de Humos s.a., cuyo objetivo fue de desarrollar una propuesta de mejora para el área de producción. Para este fin se utilizara las técnicas de mejora continua, las 5s y manufactura esbelta para aumentar la productividad disminuir el desperdicio, tener un lugar de trabajo más limpio y aumentar la satisfacción laboral. Teniendo como resultado la corrección de los tiempos muertos que era de 1,5 hora diaria por trabajador a 1,25 hora.

Por tanto, se concluye que la mejora de la producción, con la utilización de técnicas de mejora continúa y manufactura esbelta, permitiendo de esta manera el aumento de la productividad y la disminución de los desperdicios que se generaban en la producción.

En referencia a los estudios nacionales tenemos:

Gutiérrez, Tatsuo, Rosas y Morales (2017), en su tesis referida a mejorar los procesos de producción en entidad de Zinc, su objeto de estudio fue mejorar mediante Lean Manufacturing y TOC. En el presente estudio de tipo descriptivo se pone énfasis en la producción, considerando el ordenamiento del departamento con fines de evitar paradas de producción por el desorden y también control de fallas de equipos que permitan una producción suficiente para mantener los stocks del producto terminado con fines de atender la demanda. Tiene como resultado la reducción del personal de operación de embalaje, se reduce por tanto 1 turno de embalaje al no ser necesario la labor de los 3 turnos resultando una producción de 28,800 kg, logrando también la reducción de la merma de \$ 71,579.34 a \$ 47,719.56, además se reduce el tiempo de limpieza. Lo que observamos es que la mejora al implementar los cambios es de reducción en los costos a favor de la empresa al reducir hombres hora y también en la reducción de la merma.

Chang (2016), en su proyecto referido a la Propuesta de mejora del proceso productivo para incrementar la productividad en una empresa dedicada a la fabricación de sandalias de baño, el objetivo de este trabajo consiste en realizar un estudio para la reducción de tiempos y movimientos en el proceso de producción de sandalias. Teniendo como resultado el aumento de la capacidad utilizada en 47% en aproximación. Reduciéndose por si mismo la capacidad

ociosa en un 18%. Se incrementó las actividades productivas en 29% y la producción en total en 35%, cubriendo de esta manera el 61% de la demanda actual con entregas a tiempo. Se incrementó la productividad de la máquina en 35% y la productividad de mano de obra en 68%, reduciéndose el tiempo de ocio en 81%.

Cabrera y Pillaca (2019), en su investigación refiere al diseño de un sistema de gestión de la calidad para mejorar la productividad en la empresa agropocalá S.A.A. Su objetivo fue, analizar el costo beneficio del sistema de gestión de la calidad, evaluando garantías para una viabilidad económica, calculando el nivel de productividad mediante herramientas estadísticas. El estudio investigativo fue descriptivo, explicativo donde se establece la mejora de procesos. Teniendo como resultado promedio una mejora de 11.26% para las dimensiones hombre, 2.40% para las dimensiones materiales, en cuanto a las dimensiones máquina aumentó un promedio de 5.97%. Se analizó el costo beneficio del sistema de gestión de calidad, obteniéndose una utilidad, mejorando en un 4.10% el escenario pesimista, en un 5.37% el escenario moderado y en un 6.65% el escenario optimista.

Nomberto (2017), en su estudio de mejora de proceso con fines de incrementar productividad, su objetivo busco la mejora de procesos, para incrementar productividad en entidad Reencauchadora Rubbers S.R.L., a través del estudio de tiempo, estudio de método, metodología 5s, ergonomía y distribución de planta. Por ello la productividad laboral se incrementó de 0,75 unidades por hora a 1 unidad por hora, la eficacia aumento en 22%, con la nueva distribución de planta que se aplicó, la distancia total recorrida e de un neumático disminuyó a 75,5 metros y también se logró disminuir el tiempo total del recorrido a 04:29 minutos.

Alarcón (2017), en su estudio de mejora basado en procesos y su impacto en la calidad, su finalidad fue establecer la relación cliente – empresa a través de la calidad. El estudio fue descriptivo explicativo. Los instrumentos utilizados fueron la confiabilidad de la encuesta, la validez. Como resultado diremos que la fiabilidad antes era de una frecuencia del 1.9% y después de la mejora continua es 0% lo regular era 65.4% ahora es el 18.25% ahora con la mejora continua es el 81.75%. Según los logros se tiene que hay influencia positiva reflejada en la calidad del

servicio. Lo que observamos es que si existe una diferencia del antes y del después de la mejora continua aplicada al proceso.

Aguirre (2018), en su estudio referido a establecer un proceso estandarizado para mejorar la gestión de importaciones, su objetivo fue establecer un proceso estandarizado para mejorar la gestión de importaciones. El estudio investigativo es proyectiva diseño no experimental de tipo transversal descriptivo. Nos da un resultado un beneficio anual de s/ 35,38.89 ante un costo de s/ 29,020.83. En conclusión, el proceso estandarizado de importaciones propuesto se basa en una estructura de sub procesos y la descripción formal de las actividades que deben realizar cada puesto de trabajo del área de importaciones, que permitirá reducir: las demoras en la importación de productos, los extra costos por actividades no planeadas, el malestar del cliente interno por incumplimientos de plazos de entrega y pérdidas de ventas. Observamos que mediante el método aplicado se pudo detectar las causas a las cuales se debía el problema principal y es que no había un proceso estandarizado de exportación.

Etchebarne (2016), en su estudio de gestión de procesos para incrementar la productividad del área de ensamble de camiones 930E-4 Komatsu. Su objetivo fue, determinar de que manera la gestión de procesos va a incrementar la productividad del área de ensamble de camiones 930E-4 Komatsu. El estudio investigativo es aplicada y es de diseño cuasiexperimental. Teniendo como resultado un aumento de la media de la productividad que es de 43.70% a 75.29%. Se observa que mediante la gestión de procesos se obtiene un significativo aumento en la productividad.

Fernández y Ramírez (2017), en su investigación refiere a la Propuesta de un plan de mejoras, basado en gestión por procesos, para incrementar la productividad en la empresa distribuciones a & b. El estudio investigativo fue descriptivo, explicativo donde se establece la mejora de procesos. Su objetivo fue, elaborar un plan de mejoras basado en gestión por procesos, para incrementar la productividad de la empresa "DISTRIBUCIONES A & B", obteniéndose como resultado concluyente de acuerdo al análisis del beneficio costo que representa una posible

implementación de la propuesta planteada, encontrando un resultado de 1.39, lo que nos da a entender que el beneficio percibido por aumento en la producción supera a los costos incurridos en la implementación de las mejoras, por tanto, la propuesta es económicamente viable.

Cucho (2017), en su investigación referida al análisis y mejora de procesos de una agencia de aduanas, tiene como objetivo proponer mejoras a los procesos identificados como causa del problema planteado. El estudio investigativo fue descriptivo, explicativo donde se establece la mejora de procesos. Se utiliza como herramienta la recolección de datos a través de encuestas y entrevistas, así como la matriz de priorización, mejora continua. Se concluye resaltando que al reducir las ineficiencias se logra un ahorro de 1305.34 horas hombre mensuales en los procesos y así disminuir los costos de la no calidad del servicio, obteniéndose un VAN positivo y un TIR del 147% siendo este mayor al 10%. Se ha observado que a sido de gran ayuda la aplicación del PHVA para mejorar procesos, así como la identificación de los desperdicios utilizando el Lean Office.

Arellano (2019), en su investigación refiere a la mejora de gestión de calidad para tener una mayor competitividad en las agencias de aduanas de Lima. El estudio investigativo fue descriptivo, explicativo donde se establece la mejora de procesos. Se utiliza como herramienta la recolección de datos a través de encuestas y entrevistas, obteniéndose como resultado en el estudio el 58.70% según encuesta a los gerentes afirmando que las empresas contaban con el respectivo manual de Calidad, como también manifestaron que el 56.52% que las empresas contaban con políticas y objetivos de Calidad para la gestión de almacenes; dando como resultado además que el 47.83% de los gerentes encuestados efectuaban revisiones al sistema de Calidad por medio de la gestión del transporte terrestre.

Durand (2015), en su investigación refiere a la Propuesta de mejora de procesos en el área de servicio técnico de una empresa de venta de equipos médicos. El estudio investigativo fue descriptivo, explicativo y aplicado, donde se establece la mejora de procesos. Tiene como objetivo la implementación de un nuevo sistema para el proceso de mantenimiento, que conlleva nuevos sistemas de información,

una capacitación constante. Se utiliza como herramienta la recolección de datos a través de encuestas y entrevistas. Se da como resultado concluyente que, al implementar una mejora de procesos mediante la planificación, claridad en los procedimientos y responsabilidades, evitarán una pérdida de S. / 444529,89 anual, generado por los retrasos en servicios de mantenimientos expresados en penalidades y multas. Dándonos una mejora de calidad del servicio de un 90% de acuerdo a las encuestas realizadas, ya que el incremento del nivel de cumplimiento en los mantenimientos generará el aumento en la satisfacción del cliente.

Guerrero (2019), en su investigación se refiere a la gestión por procesos para mejorar la productividad del área de flota en la empresa Silvestre Perú Sac. Su objetivo fue determinar que la gestión de procesos mejora la eficacia en el área de flota de la empresa Silvestre Perú Sac. El estudio investigativo fue descriptivo, explicativo y aplicado, donde se establece la mejora de procesos. Teniendo como resultado, la mejora de la productividad de la flota, ya que la media de la productividad aumento de 57.9% a 8.25%, para lograrlo se empleó nuevos procedimientos para reducir tiempos de atención. Se obtuvo una mejor eficiencia de la flota y esto se evidencia en el aumento de la eficiencia de 84.85% a 94.48%. Con estos resultados la empresa una eficiencia de calidad tanto de los empleados como de los administradores.

Cisneros (2017), en su investigación refiere a la implementación de la gestión de procesos para la optimización de la productividad laboral en la empresa Jordy Security SAC. Su objetivo fue determinar como la implementación de la gestión de procesos mejora la productividad, tanto en su eficiencia como en su eficacia en la empresa Jordy Security Sac. El estudio investigativo fue aplicativo, descriptivo y explicativo de diseño experimental. Teniendo como resultado el aumento de la productividad de 7% a 11%, así como también la eficacia siendo los servicios realizados elevándose en un 25%, y mejorando los tiempos de entrega en un 2%. Con estos resultado nos muestran que la implementación de la gestión de procesos ayudo a reducir tiempos en los servicios realizados.

Rojas (2018), en su investigación refiere que la aplicación de mejora de procesos en el área de despacho para incrementar la productividad laboral en la empresa Creaciones y Exportaciones Dina S.A.C. El objetivo fue determinar en que medida la mejora de procesos incrementa la productividad en el área de despacho de la empresa creaciones y exportaciones DINA S.A.C. El estudio investigativo fue descriptivo, explicativo y aplicado, donde se establece la mejora de procesos. Teniendo como resultado, un incremento del 14% de la productividad laboral, elevándose del 73% al 87%. Así también incrementándose la eficiencia en la gestión de recursos del 83% al 90%. Se incrementa la eficacia en el cumplimiento del despacho, del 88% al 96%. Se debe resaltar que para seguir en la mejora de los procesos, hay que complementarlo mediante instructivos y procedimientos, delegando y capacitando a los supervisores y trabajadores respectivamente.

Respecto a las teorías relacionadas al tema, tenemos la variable independiente Gestión de procesos, siendo las definiciones:

Según Pérez (2014), es ordenado de labores repetidas, las que tienen un proceso específico y relacionado entre sí, convirtiendo las entradas en logros.

La Norma ISO 9000:2015 precisa es un grupo de labores vinculadas que hacen uso de ingresos con fines de lograr resultados tangibles (p. 18).

Los elementos y factores de un proceso productivo

Los procesos tienen 03 elementos básicos: entradas, labores secuenciales y salidas (Pérez, 2014).

Por ello Pérez (2014) manifiesta:

Las entradas son recursos o insumos. Con el primero se realiza las labores operativas y ejecución de actividades que pudieran ser asociados a las finanzas, personal, local, etc. Por su parte los insumos permiten ejecutar acciones productivas para el logro de salida (output). Las labores son grupo de acciones o actividades con secuencia y están vinculadas, lo que permite la transformación de ingresos en salidas. Finalmente, las salidas constituyen el logro de un bien o servicio.

Pérez (2014) considera que lo que se obtiene como producto debe tener un valor capaz de calcular para los compradores. Respecto a lo detallado líneas arriba se puede agregar uno más: Medios o Sistema de Control, el cual incluye herramientas

e información utilizada para realizar un monitoreo y medir como se llevan realizan los procesos.

Según Pérez (2014), se consideran 5 procesos:

- ✓ Personas: Son los que conforman el grupo humano con funciones específicas en la organización.
- ✓ Materiales: Conforman todo lo que es necesario para el proceso productivo
- ✓ Recursos Físicos: Todo lo que se tiene disponible para la operatividad de la entidad desde equipos tecnológicas hasta el local disponible.
- ✓ Métodos: Son las diversas formas de realizar las labores productivas en la entidad
- ✓ Medio ambiente: Es el lugar donde se realizan los procesos.

Las dimensiones de gestión de proceso son:

a) Planeación

Tiene que ver con los que conforman el proyecto de tal manera que se adecuen a lo que se busca, precisando metas definir labores su integración y el periodo con los que se requiere para ejecutar lo previsto Sippper (1998, p. 483).

Se orienta a alcanzar las metas trazadas. Se da inicio precisando el objetivo. Posteriormente se define labores que lo conforman y como se realizan. Se tiene definido el periodo y otros aspectos necesarios. Frecuentemente, se representa gráficamente, las labores programadas. Sippper (1998, p. 476)

Los procesos logísticos de importación permiten establecer una serie de actividades en la organización para una correcta planificación con las áreas establecidas. Además, permite establecer un control e información con cada una de las operaciones efectuadas en la entidad con la finalidad de poder ingresar productos desde su país de origen hacia su país destino; y así lograr alcanzar los objetivos trazados por la empresa, que es poder reducir costos y lograr aumentar rentabilidad; según Casanueva, (2017)

La planeación de la producción, vienen a ser actividades que surgen como una necesidad implícita en lo que comprende el proceso de fabricación o producción de un bien o producto o en la prestación de un servicio, para contrarrestar de esta manera la demanda variable a la que constantemente se enfrentan las empresas; según Ramírez y Salguero, (2012)

El plan de mejora es un proceso que se utiliza para alcanzar la calidad total y la

excelencia de las organizaciones de manera progresiva, para así obtener resultados eficientes y eficaces. El punto clave del plan de mejora es conseguir una relación entre los procesos y el personal generando una sinergia que contribuyan al progreso constante, según Proaño, Gisbert y Pérez, (2017)

La implementación de un Plan de Mejora continua utilizando el Plan de Deming y las diferentes herramientas que se comentan en este artículo siendo estas: el diagrama de Pareto, diagrama causa efecto, AMFE, entre otros, de igual manera realiza los pasos descritos (análisis de las causas que provocan el problema, propuesta y planificación del plan, implantación y seguimiento, evaluación) pero los ejecuta de diferente manera. Según Alayo y Becerra (2014)

Tiene que ver con los planes en su creación, gestión y procesos para llevarlos a cabo, como la adquisición de maquinarias, de herramientas nuevas, la coordinación para la constante capacitación al personal, para la creación de una hoja de control de calidad y también para fomentar y fortalecer la comunicación jefe-trabajador. Según Cabezas (2014)

b) Programación

Para cada actividad, se calcula el tiempo más cercano, al igual que el tiempo más lejano en que pueda comenzar y terminar. Para cada evento, también se calcula un tiempo más cercano y un tiempo más lejano para su ocurrencia. Esto se hace en dos etapas, un recorrido por la red hacia adelante y otro hacia atrás. La pasada hacia adelante es una serie de cálculos que comienzan con el evento de inicio del proyecto y determina el tiempo más cercano en que pueda terminar. Sippper (1998, p. 490).

Se asocia al periodo que se requiere para viabilizar el estudio. Se asigna a cada actividad un tiempo de inicio y un tiempo de terminación. Estos tiempos determinan el tiempo de terminación del proyecto y el uso de recursos en el tiempo. El programa identifica ciertas **actividades críticas**, las cuales, si se retrasan, causan que la terminación del proyecto también se retrase. Las actividades críticas pueden justificar un mayor esfuerzo al estimar el tiempo y los recursos necesarios o incluso cambios en la actividad misma, para reducir el costo o el tiempo de terminación del proyecto. Sippper (1998, p. 476)

c) Control.

Contempla la certeza de realizar el proyecto según lo programado, se acuerdo a lo presupuestado y con la confiabilidad esperada. Es posible hacer los cotejos de los logros con lo planeado. Si hubiera variaciones se hacen los correctivos necesarios previa emisión de un reporte. Importa valorar el comportamiento precisando los hallazgos que requieren ser corregidos. Sippper (1998, p. 503).

El control de la producción es el diseño y la utilización de una forma sistemática para establecer planes y controlar todos los componentes de una actividad. Camero y Vargas (2012, p. 38).

El control de la actividad de producción (CAP) se encarga de vigilar la actividad real de fabricación de un producto, o la prestación de un servicio. Chapman (2006, p. 9)

El control de la capacidad de producción de las máquinas de las áreas a tratar para disminuir de esta forma los tiempos de los ciclos de la actividad, para lo cual el operador, no debe de detener demasiado tiempo la máquina en el momento de realimentarla, ya que esto ocasiona tiempos de inactividad, generando de esta forma tiempo demás al ciclo de producción. Según Miranda y Guamanquispe (2011)



Figura 6. Tipos de procesos

Procesos estratégicos: relacionados al horizonte de acción en el corto, mediano y largo plazo que la empresa estratégicamente lo establezca, necesarios para establecer el norte o rumbo de la operación.

Procesos clave: también llamados operativos; forman parte de la cadena de valor de RF International Aduanas S.A.C. es el Core Business (proceso central) de la empresa.

Procesos de apoyo: son aquellos que brindan soporte a la operación. Teniendo como cliente a toda PYME importadora o exportadora y con el fin de otorgarle un Agenciamiento aduanero ágil y con la transparencia que los caracteriza, distribuimos sus operaciones clave.

Tabla 5. Procesos estratégicos y de apoyo

PROCESOS ESTRATÉGICOS	PROCESOS DE APOYO
E1. Direccionamiento Estratégico	A1. Gestión Humana
E2. Gestión de Seguridad y Riesgos	A2. Control Documentario
E3. Planificación y Gestión	A3. Cobranzas
	A4. Sistemas

Fuente: Propia

Respecto a la variable dependiente productividad, tenemos las siguientes definiciones:

Gutiérrez (2010), indicó que implica el logro de objetivos mediante los recursos que se emplea. Son parte de ella la eficiencia y eficacia. (p.11)

“También se asocia con logros obtenidos de procesos, por lo que aumentar productividad implica alcanzar logros mediante el uso de recursos que son utilizados para obtenerlos. Se considera por la división de logros y recursos. Lo que se obtiene se puede contabilizar en unidades como en beneficios económicos, en cambio los recursos se asocian a la cantidad de colaboradores, tiempos utilizados, etc.” (Gutiérrez, H. 2010, p.359).

“Por ello se puede generalizar en diversas entidades lo que implica relacionarlos los logros y recursos lo que hace posible que la entidad pueda sostenerse en el tiempo por largo periodo” (Álvarez, García y Ramírez. 2012, p.252).

“La productividad, en forma más amplia implica actuar con eficiencia en una entidad para lograr obtener productos diversos” (Medianero, 2016, p.24).

Las Característica son:

La mejora de la Productividad genera

- Disminución de los costos
- Menor reproceso, fallas y retrasos
- Mejor uso de los materiales
- Mayor producción con las maquinas
- Reducción del recurso humano.

(Bain, David 1985, p. 5).

Las dimensiones son:

Eficiencia:

Gutiérrez (2010), La eficiencia tiene que ver con el buen uso de recursos con fines de lograr resultados favorables. Está relacionada con utilizar insumos para producir diversos productos, considerando el tiempo y energía utilizada. (p.13)

También tiene que ver con realizar correctamente las labores, implica un conjunto de acciones que aseguren la calidad en lo que se realiza. Mucho tiene que ver con los que efectúan las labores, para ello es preciso entender de toda posición lo que se realiza para lograr cumplir con lo que desea el comprador o el usuario, de tal manera que se logre llegar a obtener los logros esperados en base a uso racional de recursos.

Eficacia:

Gutiérrez (2010), sostuvo tiene que ver con lograr resultados determinantes para la entidad. En tal sentido se asocia a realizar algo adecuadamente con fines de lograr un fin establecido (p.12)

A nivel de entidades empresariales se hace uso frecuente de la terminología y en el transcurso de los años se han logrado precisar aportes valiosos en la que hay concordancia en afirmar que con la eficacia se alcanza lo que se ha planeado y también precisan que con ella se logra alcanzar la meta trazada haciendo factible lo que se pretende lograr.

Respecto al proceso de aplicación de las teorías

Es preciso para la mejora de productividad en las empresas hacer cálculos precisos. En las empresas al poner en práctica las mediciones de los logros es preciso considerar aspectos que están relacionados de manera constante dado que se busca constantes cambios para mejorar

Validez: Tiene que ver con las fluctuaciones de la productividad

Totalidad: Asocia a todos los factores que intervienen

Comparabilidad: Mediante esto, se pueden hacer estudios comparativos año tras año

Exclusividad: Tiene que ver con mediciones a nivel de las labores que se realizan.

Oportunidad: Se asocia al manejo informativo que permita ejecutar decisiones que adecuen las labores frente a situaciones problemáticas.

Efectividad en costos: Es preciso para evitar paradas durante las labores productivas.

Existiendo más criterios se tendrán mejores alcances en cuanto a la productividad.

Es preciso considera que no necesariamente se cumplirán todas las situaciones detalladas, para hacer las mediciones (Bain David 1985, p.47).

Las Herramientas usadas al implementar procesos son:

Evaluación

- a) Inspeccionar proveedores: Tiene que ver las acciones de auditar el lugar de producción de proveedores.
- b) Inspeccionar entradas: Tiene que ver con las compras hechas y que ingresan al almacén.
- c) Inspeccionar el proceso: Se realiza a lo que se fabrica durante todo el proceso productivo.
- d) Inspeccionar productos terminados: Son acciones realizadas antes de atender pedidos.

Fallas internas

- a) Desperdicio: Tiene que ver con lo que se pierde o desecha durante el proceso productivo
- b) Reprocesado: Es la labor de volver a producir artículos con fallas

- c) Análisis de las fallas: Es ver las causales de errores productivos
- d) Pérdidas causadas por el proveedor: Generados por lo entregado por los proveedores y presentan fallas
- e) Re inspección: Se hace a los que entran en reproceso

Fallas externas

- a) Quejas: Atención de disconformidad de compradores
- b) Devoluciones: Implica remplazo de lo que devuelven los compradores
- c) Reparaciones: Tiene que ver con la reparación de productos
- d) Garantías: Se otorgan a los artículos con fallas.
- e) Litigios: Ocasionados por productos que ocasión causal legal (Bain David 1985, p.69).

III. MÉTODO

3.1. Tipo y diseño de Investigación

Arbaiza (2014), indica que “El diseño es vital para el proceso de investigación, lograr información precisa y al mismo tiempo lograr evidencia; consiste en definir estrategias que oriente a lograr encontrar datos para la investigación”. (p. 123)

3.1.1 Tipo de investigación: Aplicada

Según Valderrama (2015), “Es aplicada ya que se puede resolver problemas de forma sencilla según lo logros alcanzados” (p. 49).

Se basa el estudio en la información que se tiene para que de manera práctica se mejore la productividad del área de liquidación y despachos, agencia aduanera Luis Beteta S.A.

Nivel de investigación: Explicativo

También Valderrama (2015), considera que “Es explicativa porque va más allá que los vínculos entre ellos” (p. 49).

Se considera explicativo porque se esclarece lo que se da en la realidad precisando la problemática y explicando las causales que da origen al problema que se presenta en el área de liquidación y despachos, agencia aduanera Luis Beteta S.A.

Enfoque de investigación: Cuantitativo

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), es cuantitativo porque “damos uso con fines de validar hipótesis planteadas en el” (p.131).

En tal sentido es cuantitativo, ya que la información proveniente del área de liquidaciones y despachos y se presenta mediante números que son medibles y demostrables mediante los indicadores asignados en el presente estudio.

3.1.2 Diseño de investigación: Pre experimental

Según Hernández, *et al.* (2014), “Se manipula una variable con fines de fijar el efecto en la otra variable y ver los logros obtenidos” (p.139).

Para Arbaiza (2014), considera que “en los diseños pre experimentales se aplican antes y después de la mejora” (p. 140).

Al respecto dado el diseño se manipula la variable independiente y se compara los logros alcanzados ver el efecto que causa en la misma para su respectivo análisis, realizando pre prueba y pos prueba.

$$Y1 \rightarrow X \rightarrow Y2$$

X: Observación de la variable dependiente

Y1: Observación de la variable dependiente antes de aplicar la variable independiente

Y2: Observación de la variable dependiente después de aplicar la variable independiente

Alcance temporal: Longitudinal

Al respecto Hernández *et al.* (2014), considera “Los diseños longitudinales, permitirán la recolección de datos en periodos o momentos diferentes de manera repetitiva” (p. 159).

La presente se considera longitudinal ya que se agrupan datos en un tiempo determinado con fines de análisis de los cambios dados.

3.2. Operacionalización de variable

3.2.1 Variables

Variable independiente: Gestión de procesos

Según Pérez (2014) Es un conjunto ordenado de labores continuas, que siguen un direccionamiento específico, convirtiendo los aspectos de ingreso en resultados.

Variable dependiente: Productividad

Gutiérrez (2010), indicó que implica el logro de objetivos mediante los recursos que se emplea. Son parte de ella la eficiencia y eficacia. (p.11)

3.2.2 Operacionalización

Se observa en el anexo 6, donde figuran las 2 variables con sus respectivas dimensiones e indicadores.

3.3 Población y Muestra

Población.

Hernández, Fernández & Baptista (2014) mencionan que: “Población, es un grupo de elementos que concuerda con detalles específicos” (p.174).

En la presente investigación la población está conformada por las liquidaciones y despachos efectuadas por los responsables de importaciones en la agencia aduanera Luis Beteta S.A.

Muestra.

Según Hernández, Fernández & Baptista (2014) manifiesta que es “una porción de la población cuyas características son similares” (p.151).

En la investigación conforma la muestra fue de definida a criterio del autor de manera intencional, tal que se efectuaron las liquidaciones y despachos en la agencia aduanera Luis Beteta S.A.

Criterio de inclusión: La población comprende 5 días de semana laborables de lunes a viernes

Criterio de exclusión: La población no abarca los sábados y domingos, también los días feriados.

Muestreo

Valderrama (2015), preciso que es la selección de parte representativa de la población en estudio con fines de estimar parámetros (p. 184).

En el estudio de tipo no probabilístico por conveniencia se considera de manera integral el desarrollo de las liquidaciones y despachos en la agencia Luis Beteta, que se ajusta a la necesidad de la investigación.

3.4. Técnicas e Instrumentación de Recolección de Datos, Validez y Confiabilidad

Técnicas de recolección de datos.

Valderrama (2015), menciona que: “Son un grupo de aspectos, que nos permiten obtener datos medibles” (p.145). Así mismo según Ortiz (2008), argumentó que: “la

técnica de investigación de campo divide en: La observación directa, La observación indirecta, Entrevista y la Encuesta”. (p. 121)

En el presente estudio se aplicó el método de observación efectuando los registros conformes y confiables a través de formatos en el área de liquidaciones en la empresa Luis Beteta.

Lo podemos ver en el Anexo 14.

Instrumento de recolección de datos.

Según Valderrama (2013) indica que: “Los instrumentos son los medios que permiten recolectar datos para almacenarlos, por ello la elección del mismo debe de ser coherente y considerando el tipo de proyecto que se realice”. (p.141).

En la investigación se aplicó el método de la observación, realizando los registros válidos y que confiables mediante formatos de liquidaciones y despachos que se utiliza en la agencia aduanera Luis Beteta S.A. También se consideran las fichas que permiten medir los procesos operativos. Las inspecciones en el área y las acciones correctivas que permitan ser más eficiente y eficaz en la empresa.

Los reportes y registros utilizados son:

- Reporte de despachos según el tiempo empleado (Anexo 13)
- Reporte de despachos culminados y pendientes (Anexo 15)
- Programación de despachos diarios (Anexo 16)
- Registro de despachos culminados diarios (Anexo 17)
- Despachos pendientes diarios (Anexo 18)

Validación y confiabilidad del instrumento.

Según Hernández, Fernández & Baptista (2014), mencionan que: “es el grado el instrumento permite hacer las mediciones de variables” (p.200). También Hernández, Fernández & Baptista (2014) define que: “La Confiabilidad se da cuando el instrumento utilizado obtiene logros consistentes” (p.200).

En la investigación se opta la validación de los instrumentos por el juicio de expertos, mediante el análisis y verificación de los instrumentos a utilizar y comprobando que guardan relación entre las variables y dimensiones propuestas

tanto como independiente y dependiente, logrando opiniones y recomendaciones por parte de los especialistas.

Tabla 6. Validación y juicio de expertos

Grado	Nombre
Magister	Lino Rolando Rodríguez Alegre
Magister	Leonidas Benites Rodríguez
Magister	Gustavo Montoya Cárdenas

Fuente: Elaboración propia

Lo podemos ver en los Anexos 7, 8, 9, 10, 11 y 12 como juicio de expertos.

Para Valderrama (2015),” La confiabilidad del instrumento es cuando da resultados consistentes aplicados en diferentes ocasiones ya sea por una vez o repetitivas veces, evaluando el instrumento a la misma muestra en momentos diferentes” (p. 215).

Para definir la confiabilidad de los instrumentos de la investigación, se logró extraer los datos e información proporcionada por el jefe del área de liquidaciones. Esta información proporcionada en vista que se presenta de manera directa dará resultados confiables que represente en su verdadera magnitud lo que ocurre en el área de liquidaciones en las fases pre y post de recolección de datos.

3.5. Procedimiento

Una vez de haber establecido el método, se procedió a aplicar las técnicas para la recopilación de datos que necesitábamos para nuestro informe de investigación explicando paso a paso como va a hacer, como vamos a trabajarlo y a quienes se las realizaremos, así como el planteamiento de los instrumentos de medición a utilizar, lo que comprende la entrevista y discusión de esta al finalizarla.

Primeramente, elaboramos la encuesta con preguntas como nombre, edad, tiempo de servicio en la empresa, grado de instrucción, complementándolo con preguntas para saber en qué parte de las actividades de liquidación y despacho se presentan las demoras en los tiempos.

Hecho esto se le presento a gerencia para su aprobación, luego se indicó a que personas de la empresa que tengan que ver con dichas actividades estaría dirigido. Al finalizar las entrevistas se procedió a analizarlo obteniendo lo que necesitamos para proseguir con nuestra investigación.

Es importante saber que la metodología para elaborar un plan de mejora continua se basa en la tercera esfera concéntrica del Kaizen dónde su propósito es

eliminar el desperdicio buscando de esta manera la mejora de la calidad de los procesos y productos en un tiempo corto obteniendo resultados positivos y rápidos. Según Barraza y Dávila (2008)

3.5.1. Desarrollo de la propuesta

Seguidamente se proporcionará la información necesaria en referencia a la empresa Luis Beteta s. a. Agente de Aduanas, esto correspondiente a la situación actual, de la propuesta de mejora, la implementación de esta mejora, los resultados obtenidos y el análisis económico como resultado de la implementación de la misma, así como desde el desarrollo en cumplimiento de los valores éticos, profesional, veracidad y confiabilidad de la información utilizada del área de estudio. Se cumple con lo establecido por la Escuela de Ingeniería, Facultad de Ingeniería Industrial de la Universidad César Vallejo.

Situación actual

Actualmente la unidad de negocio de carga consolidada está disminuyendo en los contratos, y con esto los problemas de carga equivocada, precintos de seguridad cambiados o violados, así como los problemas que se presentan en el sistema de la Aduana, afectando la rentabilidad del negocio, esto debido a varios factores, uno a mencionar es el elevado grado de competitividad y a lo dinámico del mercado, esto amerita redefinir los procesos que generan atrasos al área productiva. En tal sentido el propósito de la presente investigación titulada: Gestión de procesos para mejorar la productividad del área de liquidación y despachos, Agencia aduanera Luis Beteta s. a Callao 2019, tiene que ver con la mejora de los procesos en la empresa. La finalidad de este trabajo de investigación es aumentar la venta y mejorar la rentabilidad de la unidad de negocio de carga consolidada, sin que este impacte mucho en sus costos.

La empresa: Actividades

La empresa Luis Beteta s.a. Agentes de Aduanas, funcionando desde 1966, se encuentra ubicada en la AV. Sáenz Peña N° 284, Distrito del Callao provincia constitucional del Callao. La actividad específica de la empresa es brindar el servicio de asesoramiento y desaduanaje de las mercaderías transportadas por vía terrestre, aérea, marítima

o postal, bajo los diversos regímenes aduaneros de importación y exportación, comprendiendo desde la recepción de documentos completos hasta la obtención

del levante autorizado por la autoridad aduanera.

Volumen del negocio

En cuanto al volumen del negocio es variable, dependiendo de la necesidad que impera en el mercado en el momento, variando de esta forma la exportación y la importación, dependiendo de la competitividad de los productos.

Clientes y mercado objetivo



"El Colegio Pestalozzi trabaja con la Agencia Beteta desde hace más de quince años, siempre atendidos con gran eficiencia y profesionalidad".

Urs Steiner, Colegio Pestalozzi.



"Excelente servicio, siempre muy profesionales, nuestra Agencia de Aduanas por más de 20 años".

Meredith Pasco, Acero-Deck.



"Una Agencia de Aduana al servicio de la industria y el comercio nacional, experiencia, puntualidad y calidad en los servicios de agenciamiento".

Jesús Mestanza, Depovent.

Objetivo

En la empresa Luis Beteta S.A. Agente de Aduanas tenemos como objetivo el brindar el servicio de asesoramiento y desaduanaje de sus mercaderías

transportadas por vía terrestre, aérea y marítima, bajo los diversos regímenes de importación o de exportación, desde la recepción de los documentos hasta la obtención del levante autorizado por la autoridad aduanera, con la mejor calidad y rapidez en los trámites aduaneros.

Contar con el desarrollo de nuestras operaciones, con una amplia experiencia en el rubro, contando con el personal altamente calificado.

Organigrama de la empresa

El cual lo podremos observar en el anexo 4

Aspectos estratégicos

MISION

Atender a nuestros clientes en toda la gestión aduanera, de la manera más rápida y eficiente, brindando soluciones y buscando reducción de costos.

VISION

Convertirnos en la primera alternativa de Agencia de Aduanas para empresas familiares, pequeñas y medianas, que buscan un trato personalizado, alta calidad en los servicios y así contribuir con ellos al crecimiento de sus negocios trabajando juntos como socios estratégicos.

Operaciones del proceso

Recepción de Documentos: Es la recepción de los documentos para realizar la liquidación, en la cual se elabora una proforma en la que se indican los gastos a efectuarse en el despacho aduanero.

Contactar al agente de carga: Es con quien se contacta el agente aduanero para solicitar los gastos a realizar como el visto bueno, la des consolidación, el flete y los gastos en destino como los gastos por manipulación en la terminal THC (Terminal Handling Charges).

Almacén aduanero: En el que se confirma el volante de despacho y una vez hecho con este documento podemos tramitar el visto bueno.

Numeración de DAM: Al haber confirmado los pagos de V° B° con la naviera y contando con el documento endosado por el agente de carga o el agente naviero,

y habiendo verificando los gastos en destino, se procede con la liquidación final y la correspondiente numeración.

Cancelación de Impuestos: Con la numeración de la DAM se procede a la cancelación para que nos confirmen el canal en el portal Web de la SUNAT.

Canales de la DAM:

Al salir **Canal verde**, se realizan todas las gestiones para realizar el depósito portuario o extra portuario para pagar el servicio del almacén y coordinar el retiro.

Al salir **Canal Naranja**, se procede con la preparación de la documentación para la presentación a Aduanas, y una vez que esta diligencia no tenga ninguna notificación alguna, recién se puede realizar los trámites para el retiro del almacén.

Al salir **Canal Rojo**, En este caso se coordinará con el especialista de Aduanas y con el almacén para realizar la movilización de la carga para el aforo, contando con un servicio de movilización de contenedor o carga o carga, además de cuadrilla o monta carga sea cual sea el caso con el almacén para poder realizar la revisión de la mercadería de manera correcta, luego de esto poder obtener el levante de aduanas coordinándolo con el almacén para su retiro.

Depósitos Aduaneros: Al contar con el depósito aduanero, se procederá a la cancelación al depósito aduanero los servicios de almacenaje y otros servicios que se hayan pedido ya sea para la movilización del contenedor o cuadrilla sea el caso.

Transporte de Carga: Se contratará el servicio de transporte de carga el cual contará con todos los permisos como los recursos que solicite la SUNAT para realizar el correspondiente transporte de las mercancías y su respectivo ingreso al depósito.

Agente Naviero: Se deberá de consultar al almacén al cual se debe de devolver el contenedor y el costo que este implica, además de confirmar los días de sobrestadía para su cancelación.

Almacén para contenedores vacíos: Terminada la descarga de la mercancía en el local del importador, se llevará el contenedor vacío al almacén, se realizará el pago del servicio de recepción dejando el contenedor, si hubiese sobrestadía se cancelará al agente naviero actualizando el memo de devolución.

Liquidación del Agente de Aduana: Cuando se haya concluido con los trámites de devolución del contenedor para casos de carga FCL (carga de contenedor completo) o el retiro de carga LCL (menos que una carga de contenedor) en el

almacén, se podrá proceder a la liquidación realizando un reporte en el que debe de figurar todos los gastos hechos en el despacho, con factura al importador entregando toda la documentación.

Diagrama de flujo del proceso

El cual se podrá observar en el anexo 4.

Datos pre test

Presentación

La empresa Luis Beteta S.A. agente de aduanas para una mejor gestión en el cumplimiento de las normas establecidas por la aduana, elabora los planes, procedimientos y labores asignados para sus colaboradores en sus respectivas áreas según el organigrama de la empresa. Su finalidad es encauzar las iniciativas de los colaboradores y fomentar el trabajo en equipo, de forma que se integren y coordinen los esfuerzos de todas las áreas en una misma dirección, para el bienestar de sus empleados y el crecimiento de nuestra empresa. El mejoramiento de los procesos internos es importante para que la empresa incremente sus niveles de productividad, eficiencia y eficacia en su gestión, orientada a satisfacer las demandas de los usuarios y al equilibrio económico financiero de la Empresa.

Variable Independiente: Gestión de procesos

En la empresa los procesos tienen deficiencias significativas que repercuten en la operatividad de la misma ya que se presentan inconvenientes desde el inicio de la labor del ingreso de la documentación de importación. En el área técnica la falta de precisión en los procesos hace que se presenten inconvenientes desde el inicio del proceso. A continuación, detallare de acuerdo a las dimensiones establecidas las deficiencias encontradas en el presente estudio.

Dimensión 1: Representar procesos

En esta dimensión considero como indicador los procesos operativos, los que nos permitirá saber cómo el área técnica de la empresa Luis Beteta S.A. Agente aduanero se da cumplimiento a los procesos, en vista que en las labores que es competencia del área técnica tenemos inconvenientes como:

- ✓ Retrasos en los procesos
- ✓ Inconvenientes en la verificación de los documentos de despacho

Tabla 7. Representar procesos pre test

Representar procesos			
No de días	Procesos cumplidos	Procesos programados	% procesos operativos
1	8	10	80
2	7	10	70
3	7	10	70
4	8	10	80
5	7	10	70
6	7	10	70
7	7	10	70
8	7	10	70
9	8	10	80
10	8	10	80
11	7	10	70
12	6	10	60
13	6	10	60
14	7	10	70
15	6	10	60
16	7	10	70
17	7	10	70
18	6	10	60
19	7	10	70
20	7	10	70
21	7	10	70
22	8	10	80
23	7	10	70
24	6	10	60
25	7	10	70
26	7	10	70
27	6	10	60
28	7	10	70
29	7	10	70
30	8	10	80
Promedio			70.00

Fuente: Propia

En la figura se puede observar que el promedio de los procesos operativos tiene una media de 70%, lo que demuestra un porcentaje bajo para lo que se quiere en la empresa como meta institucional.

Dimensión 2: Controlar procesos

Esta dimensión será medida con el indicador inspecciones lo que nos permite verificar las razones por las cuales se tienen deficiencias en los procesos. Se puntualiza en esta dimensión deficiencias relacionadas al cumplimiento de las

inspecciones que se programan. Es preciso resaltar que estos inconvenientes se presentan por:

- ✓ El personal que hace las inspecciones no está capacitado adecuadamente
- ✓ Falta de motivación existente por la presión laboral
- ✓ Retrasos en procesos anteriores que no permiten actuar con celeridad
- ✓ Poco personal para este fin

Tabla 8. Controlar procesos pre test

Controlar procesos			
No de días	Inspecciones cumplidos	Inspecciones programados	% Inspecciones
1	3	5	60
2	3	5	60
3	2	5	40
4	2	5	40
5	3	5	60
6	3	5	60
7	4	5	80
8	3	5	60
9	4	5	80
10	4	5	80
11	4	5	80
12	4	5	80
13	5	5	100
14	4	5	80
15	3	5	60
16	3	5	60
17	3	5	60
18	3	5	60
19	3	5	60
20	4	5	80
21	2	5	40
22	2	5	40
23	3	5	60
24	2	5	40
25	3	5	60
26	3	5	60
27	3	5	60
28	3	5	60
29	3	5	60
30	3	5	60
Promedio			62.67

Fuente: Propia

En la tabla, se observa que el promedio de las inspecciones representa solo un 62.67% que es bajo para la empresa, siendo determinante evaluar esta labor que

asegure que la empresa ponga más énfasis en dotar de personal especializado para este fin.

Dimensión 3: Acciones correctivas

La dimensión se medirá con el indicador acciones correctivas que en su momento se tiene que realizar, los cuales tienen deficiencias principalmente porque se requiere personal especializado.

Tabla 9. Mejorar procesos pre test

Mejorar procesos			
No de días	Acciones correctivas efectuadas	Total acciones correctivas	% acciones correctivas
1	7	10	70.00
2	8	12	66.67
3	8	11	72.73
4	7	14	50.00
5	7	13	53.85
6	7	17	41.18
7	6	15	40.00
8	7	14	50.00
9	8	12	66.67
10	8	12	66.67
11	9	12	75.00
12	6	11	54.55
13	7	11	63.64
14	9	14	64.29
15	7	15	46.67
16	8	13	61.54
17	8	13	61.54
18	8	13	61.54
19	8	14	57.14
20	7	11	63.64
21	7	13	53.85
22	8	12	66.67
23	8	12	66.67
24	8	12	66.67
25	8	10	80.00
26	8	10	80.00
27	8	11	72.73
28	7	11	63.64
29	7	13	53.85
30	6	11	54.55
Promedio			61.53

Fuente: Propia

En la tabla, se observan que el porcentaje promedio de acciones correctivas realizadas llega a un 61,53% el cual demuestra que es bajo para la empresa ya que esta labora puede causar serios problemas en la tramitación de la documentación, o en todo caso retrasar los procesos por:

- ✓ Falta de supervisión
- ✓ Falta de personal especializado
- ✓ Falta de actualización del sistema

Variable Dependiente: Productividad.

La empresa Luis Beteta S.A. es una empresa del rubro de Aduanas, teniendo como función principal el tramitar la liberación de las mercancías provenientes del exterior, cumpliendo con los reglamentos vigentes de aduanas.

Dimensión 1: Eficiencia

Esta dimensión se mide con el indicador tiempo de despacho en el cual se tiene que el personal tiene muchos tiempos muertos por lo siguiente:

- ✓ Retrasos en los tramites
- ✓ No se delega responsabilidad para la toma de decisiones
- ✓ Existe poca voluntad de trabajo por la saturación con labores
- ✓ Poco personal para muchas labores en el área.

Tabla 10. Indicador de eficiencia (tiempo de despacho)

FICHA DE RECOLECCION DE DATOS				
DATOS GENERALES				
INVESTIGADOR	CARLOS MANUEL ENCALADA LUYO			
EMPRESA	AGENCIA ADUANERA LUIS BETETA S.A.			
INDICADOR DE EFICIENCIA : TIEMPO DE DESPACHO				
DIAS	HORAS HOMBRE REALES (HHR)	HORAS HOMBRE ESTIMADAS (HHE)	EFICIENCIA= HHR/HHE X 100	Promedio de % eficiencia
01/10/2019	6.5	8	81.3	75.7
02/10/2019	6.2	8	77.5	
03/10/2019	6.3	8	78.8	
04/10/2019	5.4	8	67.5	
05/10/2019	5	8	62.5	
07/10/2019	5.8	8	72.5	
08/10/2019	6.1	8	76.3	
09/10/2019	6.2	8	77.5	
10/10/2019	5.6	8	70.0	
11/10/2019	6.6	8	82.5	
12/10/2019	6	8	75.0	
14/10/2019	5.5	8	68.8	
15/10/2019	6.2	8	77.5	
16/10/2019	6.3	8	78.8	
17/10/2019	6.4	8	80.0	
18/10/2019	6.1	8	76.3	
19/10/2019	5.7	8	71.3	
21/10/2019	5.9	8	73.8	
22/10/2019	6.3	8	78.8	
23/10/2019	6.2	8	77.5	
24/10/2019	5.4	8	67.5	
25/10/2019	6.1	8	76.3	
26/10/2019	6.8	8	85.0	
28/10/2019	5.4	8	67.5	
29/10/2019	6.9	8	86.3	
30/10/2019	5.6	8	70.0	
31/10/2019	6.1	8	76.3	
01/11/2019	6.6	8	82.5	
02/11/2019	6.1	8	76.3	
03/11/2019	6.4	8	80.0	
Promedio			75.7	

Fuente: Propia

En la tabla el promedio de la eficiencia es de 75,7% siendo indispensable regular las labores en el momento de que se realiza los mismos con la finalidad de reducir las demoras.

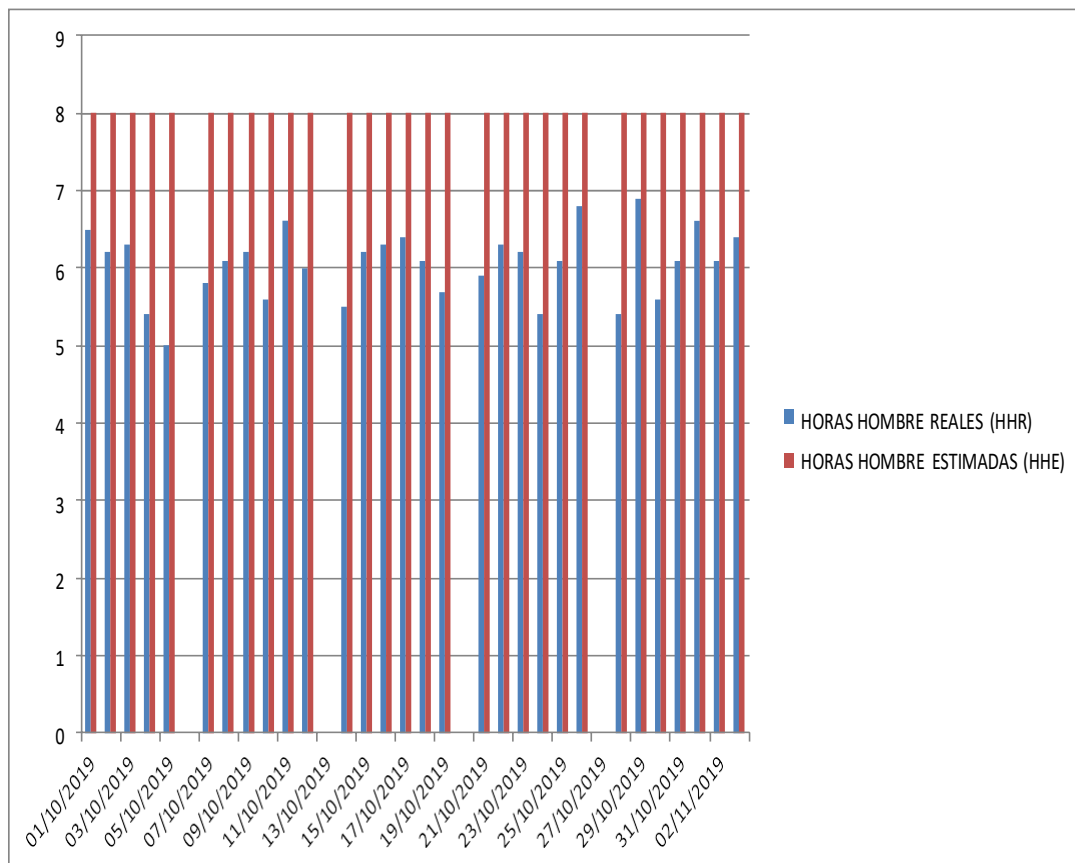


Figura. Comparativo en el despacho

Fuente: Elaboración propia

En la Figura, se observa el comportamiento durante 30 días de las horas laboradas observando que las horas ejecutadas resultan ser menor que las horas programadas, con lo que se demuestra que existen factores que impiden cumplir a cabalidad las funciones.

Dimensión 2: Eficacia

La eficiencia se mide con el indicador atención de pedidos

Tabla 11. Indicador de eficacia (atención de pedidos)

FICHA DE RECOLECCION DE DATOS				
DATOS GENERALES				
INVESTIGADOR	CARLOS MANUEL ENCALADA LUYO			
EMPRESA	AGENCIA ADUANERA LUIS BETETA S.A.			
INDICADOR DE EFICACIA : TIEMPO DE DESPACHO				
DIAS	DESPACHOS CUMPLIDOS (DC)	DESPACHOS PROGRAMADOS (DP)	EFICACIA= DC/DP X 100	Promedio de % eficacia
01/10/2019	6	8	75.0	76.2
02/10/2019	7	10	70.0	
03/10/2019	6	6	100.0	
04/10/2019	10	12	83.3	
05/10/2019	5	6	83.3	
07/10/2019	5	8	62.5	
08/10/2019	5	7	71.4	
09/10/2019	8	10	80.0	
10/10/2019	9	12	75.0	
11/10/2019	6	9	66.7	
12/10/2019	6	8	75.0	
14/10/2019	5	7	71.4	
15/10/2019	6	8	75.0	
16/10/2019	6	9	66.7	
17/10/2019	8	10	80.0	
18/10/2019	9	12	75.0	
19/10/2019	8	8	100.0	
21/10/2019	6	7	85.7	
22/10/2019	7	9	77.8	
23/10/2019	7	10	70.0	
24/10/2019	8	11	72.7	
25/10/2019	6	8	75.0	
26/10/2019	8	10	80.0	
28/10/2019	6	9	66.7	
29/10/2019	10	11	90.9	
30/10/2019	7	11	63.6	
31/10/2019	6	8	75.0	
01/11/2019	5	8	62.5	
02/11/2019	8	12	66.7	
03/11/2019	8	9	88.9	
Promedio			76.2	

Fuente: Propia

En la tabla, se tiene que el promedio de eficiencia resulta 76,2% siendo bajo para lo que la empresa tiene como meta, por ello es preciso hacer mejoras en la atención de pedidos.

Atención de pedidos

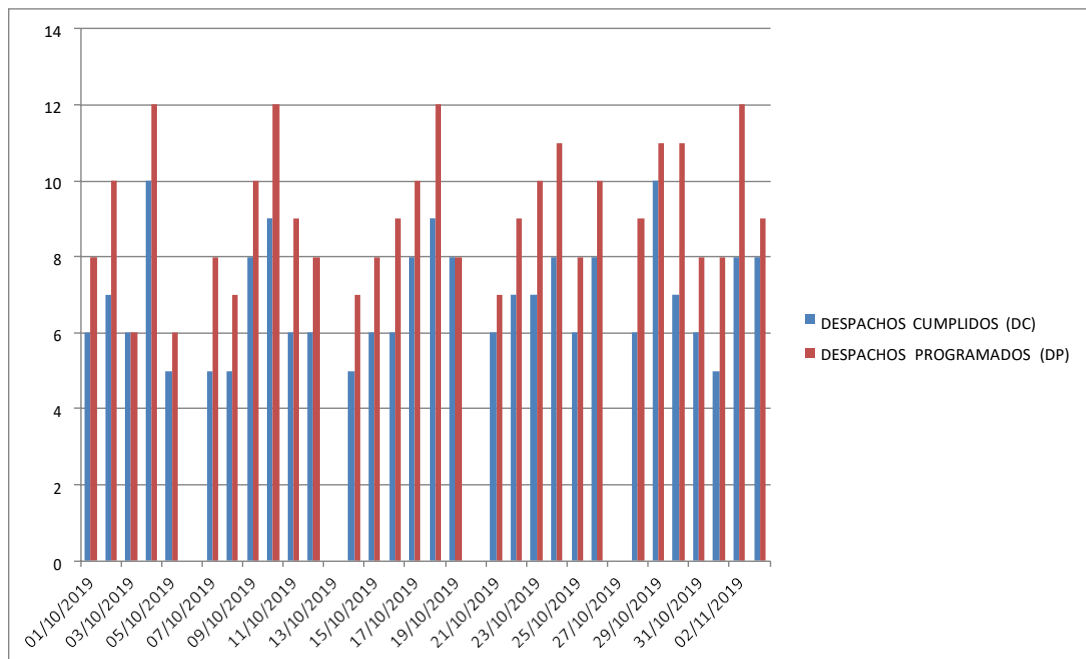


Figura 8. Comparativo de la atención de pedidos

Fuente: Elaboración propia

En la Figura, se observan el comportamiento de la atención de pedidos observando que los pedidos atendidos se mantienen durante los 30 días de estudio por debajo de los pedidos ingresados al área siendo relevante hacer los correctivos necesarios previamente identificando las causas que lo ocasionan.

Variable: productividad

En este se mide la productividad para determinar cómo se encuentra el área ya que es preciso dinamizar las labores mejorando las labores en los diversos procesos.

TABLA 12. Data de productividad pos test

FICHA DE RECOLECCION DE DATOS					
DATOS GENERALES					
INVESTIGADOR		CARLOS MANUEL ENCALADA LUYO			
EMPRESA		AGENCIA ADUANERA LUIS BETETA S.A.			
No	DIAS	Eficiencia	Eficacia	% PRODUCTIVIDAD	PROMEDIO DE PRODUCTIVIDAD
1	01/10/2019	81.3	75	61.0	57.7
2	02/10/2019	77.5	70	54.3	
3	03/10/2019	78.8	100	78.8	
4	04/10/2019	67.5	83.3	56.2	
5	05/10/2019	62.5	83.3	52.1	
6	07/10/2019	72.5	62.5	45.3	
7	08/10/2019	76.3	71.4	54.5	
8	09/10/2019	77.5	80	62.0	
9	10/10/2019	70	75	52.5	
10	11/10/2019	82.5	66.7	55.0	
11	12/10/2019	75	75	56.3	
12	14/10/2019	68.8	71.4	49.1	
13	15/10/2019	77.5	75	58.1	
14	16/10/2019	78.8	66.7	52.6	
15	17/10/2019	80	80	64.0	
16	18/10/2019	76.3	75	57.2	
17	19/10/2019	71.3	100	71.3	
18	21/10/2019	73.8	85.7	63.2	
19	22/10/2019	78.8	77.8	61.3	
20	23/10/2019	77.5	70	54.3	
21	24/10/2019	67.5	72.7	49.1	
22	25/10/2019	76.3	75	57.2	
23	26/10/2019	85	80	68.0	
24	28/10/2019	67.5	66.7	45.0	
25	29/10/2019	86.3	90.9	78.4	
26	30/10/2019	70	63.6	44.5	
27	31/10/2019	76.3	75	57.2	
28	01/11/2019	82.5	62.5	51.6	
29	02/11/2019	76.3	66.7	50.9	
30	03/11/2019	80	88.9	71.1	
Promedio				57.7	

Fuente: Propia

Según la tabla, se observa que la productividad promedio es de 57,70% por lo que se comprueba que es baja para cumplir los objetivos empresariales.

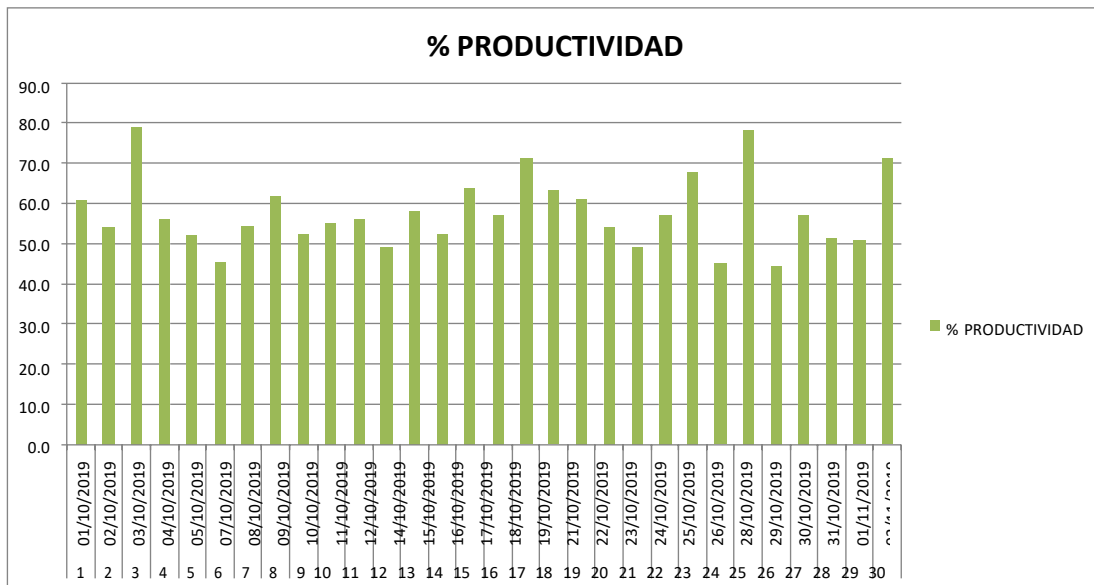


Figura 9. Variación de la productividad

Fuente: Elaboración propia

En la presente se observa el comportamiento de la productividad durante los 30 días de estudio corroborando que son bajos y variables a lo largo del periodo.

3.5.2 Propuesta de mejora

La propuesta de mejora para el presente informe de investigación está direccionada en la aplicación de la mejora de procesos utilizando técnicas y instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad para la mejora de la producción en el área de liquidación y despacho en la agencia aduanera Luis Beteta S.A.

A continuación, se presentará el siguiente diagrama de GANTT, en el cual podremos ver el detalle de las actividades que serán necesarias para poder lograr la mejora, las cuales siguen el siguiente orden:

- a.- Aplicación de la mejora de procesos
- b.- Recolección de la información (pre test)
- c.- Planteamiento General
- d.- Ejecución de Mejora de procesos
- e.- Aplicación de la Mejora de procesos
- f.- Recolección de información (post test)
- g.- Comparación de resultados
- h.- Conclusiones y Recomendaciones

Estos pasos indicados se explicarán al detalle en la tabla Diagrama de Gantt de la propuesta de mejora, donde especificamos el inicio y el final de cada actividad para su mejor comprensión.

TABLA 13. Diagrama de Gantt

N° DE ACTIVIDAD	INICIO	FINAL																																				
			03-jun	07-jun	10-jun	15-jun	28-jun	01-jul	31-jul	01-ago	31-ago	02-sep	04-sep	05-sep	07-sep	10-sep	11-sep	12-sep	13-sep	14-sep	15-sep	16-sep	17-sep	18-sep	25-sep	14-oct	14-nov	17-dic	18-dic	19-dic	20-dic	26-dic	28-dic	30-dic				
APLICACIÓN DE LA MEJORA DE PROCESOS	03/06/2019	30/12/2019																																				
Conversacion con Gerencia	03/06/2019	07/06/2019																																				
Autorizacion de Gerencia	10/06/2019	28/06/2019																																				
Evaluacion	01/07/2019	31/07/2019																																				
RECOLECCION DE LA INFORMACION (PRE TEST)	01/08/2019	31/08/2019																																				
PLANTEAMIENTO GENERAL	02/09/2019	10/09/2019																																				
Identificacion del Area para evaluar	02/09/2019	04/09/2019																																				
Planificacion de tareas de Mejora de Proceso	05/09/2019	07/09/2019																																				
Selección de herramientas	07/09/2019	10/09/2019																																				
EJECUCION DE MEJORAS DE PROCESOS	10/09/2019	25/09/2019																																				
Instruir al personal sobre la mejora de proce	10/09/2019	11/09/2019																																				
Realizacion de prueba de lo instruido	10/09/2019	11/09/2019																																				
Preparar al personal sobre la mejora de proce	12/09/2019	13/09/2019																																				
APLICACIÓN DE LA MEJORA DE PROCESOS	14/09/2019	30/12/2019																																				
Elaborar plan de trabajo	14/09/2019	15/09/2019																																				
Elaborar un cronograma de atencion de orden	16/09/2019	17/09/2019																																				
Ejecutar ordenes de retiro de mercadería	17/09/2019	18/09/2019																																				
Realizar inspecciones de los retiros de merca	18/09/2019	30/12/2019																																				
RECOLECCION DE INFORMACION (POST TEST)	14/10/2019	14/11/2019																																				
COMPARACION DE RESULTADOS	17/12/2019	20/12/2019																																				
Evaluacion de resultados iniciales (pre test)	17/12/2019	18/12/2019																																				
Evaluacion de nuevos resultados (post test)	17/12/2019	18/12/2019																																				
Comparacion de resultados (Discusion)	19/12/2019	20/12/2019																																				
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	26/12/2019	30/12/2019																																				
Conclusiones	26/12/2019	28/12/2019																																				
Recomendaciones	28/12/2019	30/12/2019																																				

Fuente: Propia

Costo de aplicación de la mejora de procesos

Se presenta a continuación el esquema de costos para la aplicación de la mejora de procesos en el área de liquidación y despacho en la agencia de aduanas Luis Beteta S.A.

TABLA 14. Costo de aplicación de la mejora de procesos

Costos de Materiales para la implementación				
Materiales	Justificación	Cantidad	Unidad de costo	Total
Laptop	Elaboración del proyecto de investigación	1	2,400	2,400
Hojas de impresión	Impresión de la capacitación	Medio millar	14	14
Impresora	Impresión del proyecto	1	720	720
USB	Almacenamiento de información	1	80	80
Folder manila	Para la entrega de información al personal	1 paq	8	8
Lapiceros	Para apuntes de las indicaciones	8	0.5	4
Cartuchos de impresión	Para la utilización de la impresora	1	120	120
Alimentos	Refrigerios y almuerzos	16	30	480
Proyector	Proyección de la capacitación	1	1,200	1,200
				5,026
Costos de la asesoría				
Desarrollo de la capacitación	Jornada de capacitación al personal	8		5,000
Total presupuesto				10,026

Fuente: Propia

Implementación de la propuesta

MAPA DE PROCESOS

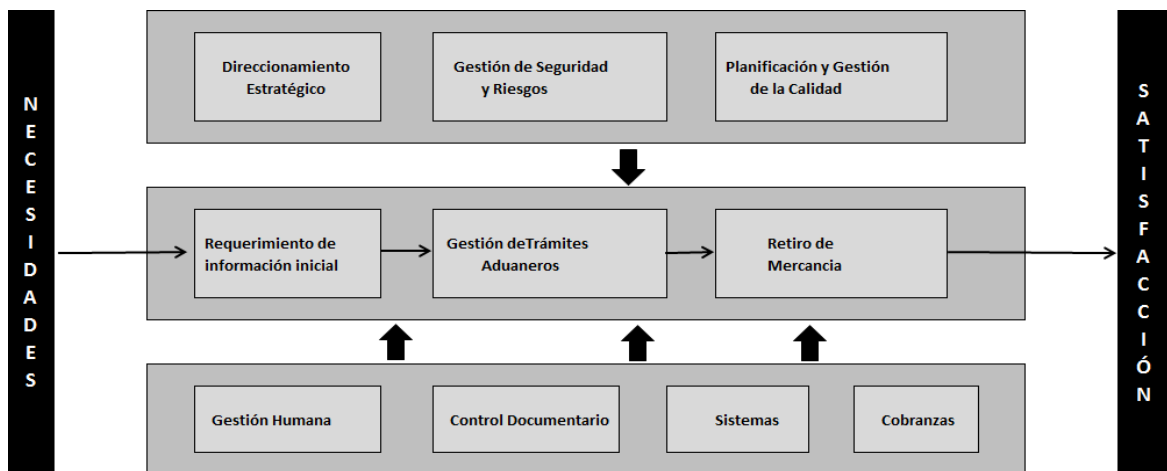


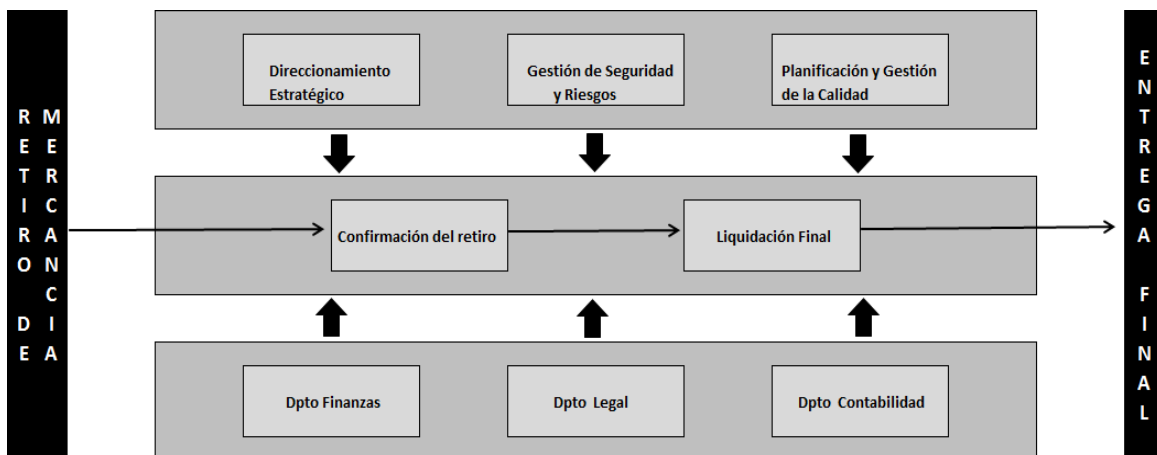
Figura 10. Mapa de procesos de la empresa

En el mapa de procesos se busca dinamizar la labor de despacho estableciendo que la información inicial cuente con todo lo requerido para que los trámites sean ágiles y se pueda realizar la gestión sin contratiempos, con la finalidad que el retiro de la mercadería se logre realizar en menor tiempo posible. Este flujo de procesos permitirá que la liquidación y despacho se realice dentro del plazo previsto, evitando de esta manera insatisfacciones.

Mapa de procesos del área de despacho

Comprende las actividades relacionadas con retiro de la mercancía, luego se realiza la liquidación correspondiente.

Tabla 15. Procesos operativos



Aquí radica la gestión y operación que logra liberar toda mercancía de aduanas. A continuación, presentamos los otros procesos involucrados en la empresa. Luego de haber cumplido con los procedimientos establecidos se da la confirmación del retiro de la mercadería, para lo cual el cliente indica el destino de la mercadería para la entrega. Luego se procede con la liquidación de la mercancía deduciendo los gastos correspondientes del depósito hecho por el cliente por anticipado con la finalidad de programar la devolución del excedente para que el cliente defina sus costos respectivos. Es importante por ello que la liquidación se realice de manera dinámica puesto que la demora retrasa la comercialización de los productos debido a que no se tiene todos los costos definidos para fijar el precio de venta. En la empresa se ha capacitado previamente al personal para dar celeridad al trámite de liquidación en beneficio de nuestros clientes. Por ello a continuación se define el procedimiento a seguir con fines de establecer un flujo estandarizado de actividades que permita realizar el despacho y liquidación de manera fluida.

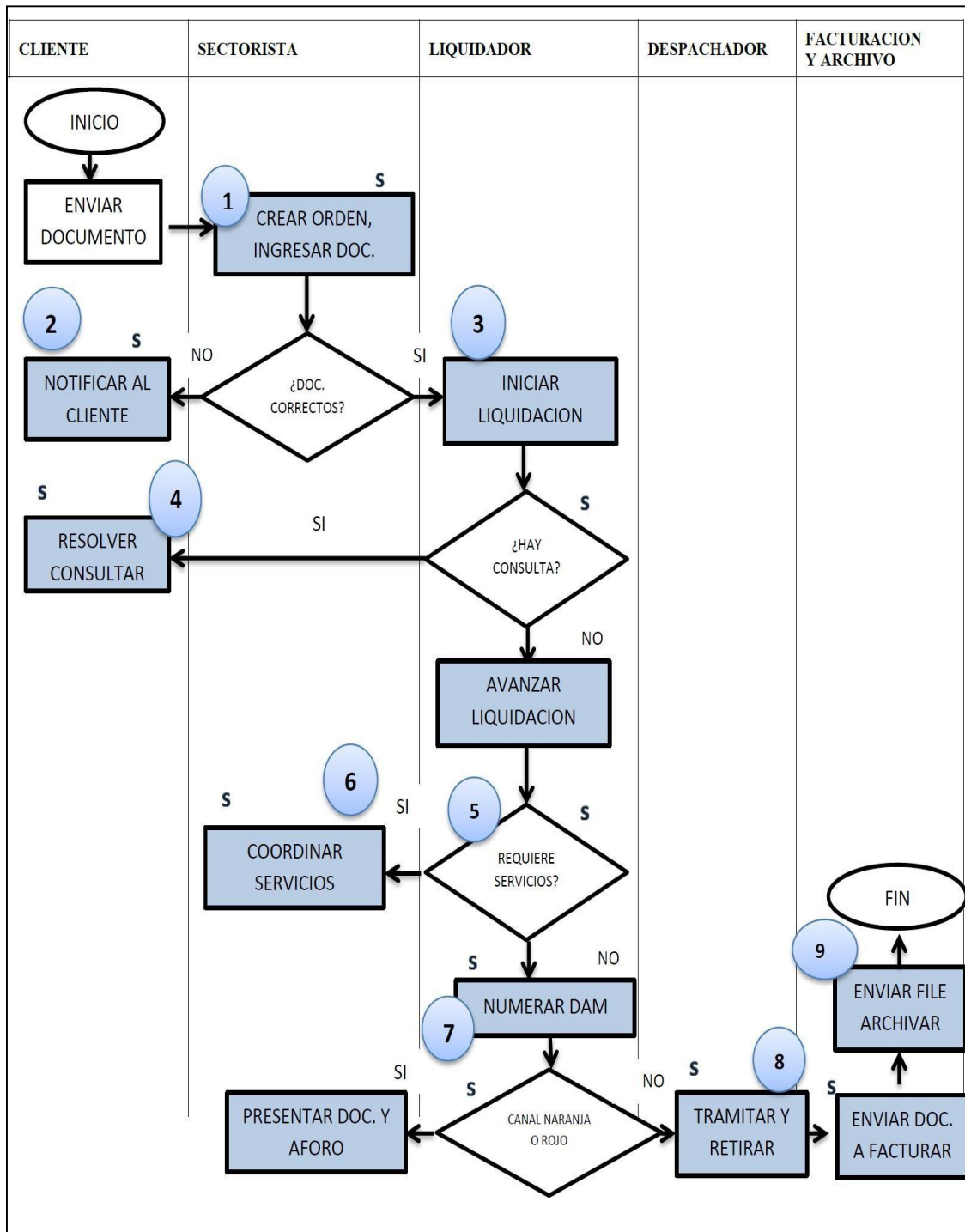


Figura 11. Flujo de actividades

En el presente se tiene el detalle del flujo de procesos que se inicia con el envío de la documentación hasta archivar el file del cliente.



Figura 12. Procesamiento operativo de la propuesta

Datos post test

TABLA 16. Data pos test de eficiencia

FICHA DE RECOLECCION DE DATOS					
DATOS GENERALES					
INVESTIGADOR	CARLOS MANUEL ENCALADA LUYO				
EMPRESA	AGENCIA ADUANERA LUIS BETETA S.A.				
INDICADOR DE EFICIENCIA : TIEMPO DE DESPACHO					
DIAS	HORAS HOMBRE REALES	HORAS HOMBRE ESTIMADAS	EFICIENCIA = HHR/HHE X 100	PROMEDIO DE %	
02/12/2019	6.5	8	81.25	72.40	
03/12/2019	6.6	8	82.5		
04/12/2019	5.9	8	73.75		
05/12/2019	5.8	8	72.5		
06/12/2019	6.2	8	77.5		
07/12/2019	6.4	8	80		
09/12/2019	5.9	8	73.75		
10/12/2019	6.1	8	76.25		
11/12/2019	6.7	8	83.75		
12/12/2019	6.7	8	83.75		
13/12/2019	6.5	8	81.25		
14/12/2019	6.4	8	80		
16/12/2019	5.9	8	73.75		
17/12/2019	6.7	8	83.75		
18/12/2019	5.9	8	73.75		
19/12/2019	5.8	8	72.5		
20/12/2019	6.3	8	78.75		
21/12/2019	6.5	8	81.25		
23/12/2019	6.4	8	80		
24/12/2019	6.9	8	86.25		
26/12/2019	6.8	8	85		
27/12/2019	6.9	8	86.25		
28/12/2019	6.9	8	86.25		
30/12/2019	6.8	8	85		
31/12/2019	6.4	8	80		
Promedio			79.95		

Fuente: Propia

TABLA 17. Data pos test de eficacia

FICHA DE RECOLECCION DE DATOS					
DATOS GENERALES					
INVESTIGADOR	CARLOS MANUEL ENCALADA LUYO				
EMPRESA	AGENCIA ADUANERA LUIS BETETA S.A.				
INDICADOR DE EFICACIA : TIEMPO DE DESPACHO					
DIAS	DESPACHOS CUMPLIDOS	DESPACHOS PROGRAMADOS (DP)	EFICACIA = DC/DP X 100	PROMEDIO DE % EFICACIA	
02/12/2019	9	12	75.00	81.85	
03/12/2019	7	8	87.50		
04/12/2019	8	11	72.73		
05/12/2019	8	10	80.00		
06/12/2019	6	9	66.67		
07/12/2019	8	11	72.73		
09/12/2019	6	7	85.71		
10/12/2019	8	10	80.00		
11/12/2019	6	8	75.00		
12/12/2019	8	8	100.00		
13/12/2019	8	10	80.00		
14/12/2019	7	9	77.78		
16/12/2019	10	11	90.91		
17/12/2019	6	9	66.67		
18/12/2019	10	12	83.33		
19/12/2019	9	10	90.00		
20/12/2019	6	7	85.71		
21/12/2019	7	8	87.50		
23/12/2019	6	8	75.00		
24/12/2019	5	7	71.43		
26/12/2019	8	10	80.00		
27/12/2019	6	6	100.00		
28/12/2019	5	6	83.33		
30/12/2019	7	8	87.50		
31/12/2019	11	12	91.67		
Promedio			81.85		

Fuente: Propia

TABLA 18. Data pos test de la productividad

FICHA DE RECOLECCION DE DATOS				
DATOS GENERALES				
INVESTIGADOR	CARLOS MANUEL ENCALADA LUYO			
EMPRESA	AGENCIA ADUANERA LUIS BETETA S.A.			
DIAS	EFICIENCIA	EFICACIA	%PRODUCTIVIDAD= EFICIENCIA X EFICACIA /100	PROMEDIO DE PRODUCTIVIDAD
02/12/2019	81.25	75	60.94	65.45
03/12/2019	82.5	87.5	72.19	
04/12/2019	73.75	72.73	53.64	
05/12/2019	72.5	80	58.00	
06/12/2019	77.5	66.67	51.67	
07/12/2019	80	72.73	58.18	
09/12/2019	73.75	85.71	63.21	
10/12/2019	76.25	80	61.00	
11/12/2019	83.75	75	62.81	
12/12/2019	83.75	100	83.75	
13/12/2019	81.25	80	65.00	
14/12/2019	80	77.78	62.22	
16/12/2019	73.75	90.91	67.05	
17/12/2019	83.75	66.67	55.84	
18/12/2019	73.75	83.33	61.46	
19/12/2019	72.5	90	65.25	
20/12/2019	78.75	85.71	67.50	
21/12/2019	81.25	87.5	71.09	
23/12/2019	80	75	60.00	
24/12/2019	86.25	71.43	61.61	
26/12/2019	85	80	68.00	
27/12/2019	86.25	100	86.25	
28/12/2019	86.25	83.33	71.87	
30/12/2019	85	87.5	74.38	
31/12/2019	80	91.67	73.34	
Promedio			65.45	

Fuente: Propia

3.5.3 Análisis económico-financiero

Tabla 19. Flujo de caja

DETALLE	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
COSTO MANO DE OBRA ANTES		30300	30300	30300	30300	30300	30300	30300	30300	30300	30300	30300	30300
COSTO TRANSPORTE ANTES		25000	25000	25000	25000	25000	25000	25000	25000	25000	25000	25000	25000
OTROS MATERIALES		900	900	900	900	900	900	900	900	900	900	900	900
COSTO MANO DE OBRA DESPUES		30300	30300	30300	30300	30300	30300	30300	30300	30300	30300	30300	30300
COSTO DE TRANSPORTE DESPUES		15000	15000	15000	15000	15000	15000	15000	15000	15000	15000	15000	15000
OTROS MATERIALES		900	900	900	900	900	900	900	900	900	900	900	900
AHORRO		10000	10000	10000	10000	10000	10000	10000	10000	10000	10000	10000	10000
Mantenimiento de la herramienta		1,200	1200	1200	1200	1200	1200	1200	1200	1200	1200	1200	1200
inversion	-29,000												
flujo economico neto	-29,000	8800	8800	8800	8800	8800	8800	8800	8800	8800	8800	8800	8800

VAN	S/30,960.49
TIR	29%

Fuente: Propia

El VAN es mayor a 1 esto quiere decir que es viable el proyecto, ya que si hemos invertido S/. 29,000.00, hemos obtenido S/. 30,960.49 en soles actuales

Según la tabla si se invierte los S/. 29,000.00 al proyecto se va a obtener una rentabilidad de 29%, esto es mayor a la tasa de descuento en 19%, ya que se consideró 10% de tasa en la inversión.

3.6 Métodos de Análisis de Datos

Según Arias, F. (2012). "Se detallan las diversas acciones a la que se sometieron los datos obtenidos según se tabulen y codifiquen. Respecto al análisis se definen las técnicas empleadas y estadística los que permitirán entender lo que resulta de la información recolectada" (p.111).

El procedimiento realizado para evidenciar que la gestión de procesos mejora la productividad en la empresa Luis Beteta es el siguiente:

Pre prueba: Se recolectaron los datos antes de la aplicación de la gestión de procesos, los cuales fueron evaluados desde la recepción consolidándolos y se realizó diariamente.

Post prueba: Se realizó la recolección luego de aplicar la gestión de procesos los cuales fueron recolectados en el mismo periodo de tiempo de la pre prueba.

3.6.1 Análisis de datos descriptivo

Según Bernal (2010). “Precisa detalles y caracteres, de la muestra evaluada considerando las observaciones y recuento de sus partes” (p.41).

Según este nivel busca detallar las propiedades y se pueda recoger y medir información de manera independiente o grupal sobre los conceptos o las variables a las que se refieren. A partir de ellos e empezara a tabular los datos obtenidos y estos resultados se verán plasmados en gráficos de dispersión a través del software Microsoft Office Excel, donde se tendrá información estadísticas como la media, varianza y desviación típica, éste se verá mediante el Software SPSS versión 24.

3.6.2 Análisis Inferencial

Según Bernal (2010). “Se aplica el estudio de correlación, se hace con los logros alcanzados el cruce entre variables, mediante los resultados que se generan en la estadística”.

Al evaluar hipótesis se inicia identificando si la muestra si es pequeña o grande, tal que es grande si supera los 30. En esta investigación la información es menores a 30. Ya teniendo identificada la muestra pequeña de concluye que el comportamiento de normalidad de los datos mediante el uso de la prueba de Shapiro Wilk, luego se tendrá como valor de prueba (p), este si es superior a 0.05 se concluye que los datos estudiados son paramétricos; si se aplica la prueba T-student.

3.7 Aspecto Éticos

Koepsell y Ruiz (2015), sostienen que: Ser autor implica ser responsable, y que se aclare la procedencia informativa, ya que con ello hace posible que futuros investigadores adopten su trabajo para fines probatorios y comprobación de los mismos. En tal sentido, la presente investigación respeta la autoría de las fuentes citadas, la autenticidad, respeto a la privacidad de información obtenida de la empresa solo para fines académicos, así como el desarrolla según la norma ISO 690 establecido en el protocolo de Universidad, considerando formato estructura del estudio, precisando que es un trabajo hecho por el autor de manera integral y con datos fidedignos.

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis descriptivo

En esta sección se procede con el procesamiento de la productividad y sus dimensiones antes y después de aplicar la gestión de procesos en el área de liquidación y despachos agencia aduanera Luis Beteta S.A.

4.1.1 Variable productividad

Se hace el procesamiento descriptivo para obtener las medidas de tendencia central y de dispersión en el periodo de 30 días.

Tabla 20. Descriptiva de la variable productividad

			Estadístico
Productividad antes	Media		57,7367
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	54,4059
		Límite superior	61,0674
	Media recortada al 5%		57,3000
	Mediana		56,2500
	Varianza		79,565
	Desv. Desviación		8,91993
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	61,2353
		Límite superior	67,6107
	Media recortada al 5%		63,9652
	Mediana		62,5150
	Varianza		72,879
	Desv. Desviación		8,53691

Fuente: Elaboración propia

En la tabla se presenta los resultados de la variable productividad antes y después de aplicar la gestión de procesos con una diferencia promedio de las medias de 6,68%, que es el resultado del incremento la productividad en el área de liquidación y despachos agencia aduanera Luis Beteta S.A. También se observa una variación ligera de los valores de la dispersión, respecto a la media.

4.1.2 Dimensión Eficiencia

Tabla 21. Descriptiva de la dimensión eficiencia

			Estadístico
Eficiencia antes	Media		75,6633
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	73,5805
		Límite superior	77,7461
	Media recortada al 5%		75,7352
	Mediana		76,3000
	Varianza		31,113
	Desv. Desviación		5,57788
Eficiencia después	Media		80,1700
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	78,3573
		Límite superior	81,9827
	Media recortada al 5%		80,1796
	Mediana		81,0000
	Varianza		23,566
	Desv. Desviación		4,85450

Fuente: Elaboración propia

En la tabla se presenta los resultados de la dimensión eficiencia antes y después de aplicar la gestión de procesos con una diferencia promedio de las medias de 4,50%, que es el resultado del incremento la eficiencia en el área de liquidación y despachos agencia aduanera Luis Beteta S.A. También se observa una variación ligera de los valores de la dispersión, respecto a la media.

4.1.3 Dimensión Eficacia

Tabla 22. Descriptivo de la dimensión eficacia

			Estadístico
Eficacia antes	Media		76,4933
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	73,3535
		Límite superior	79,6332
	Media recortada al 5%		76,4667
	Mediana		75,0000
	Varianza		70,705
	Desv. Desviación		8,40865
Eficacia después	Media		80,9357
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	77,6021
		Límite superior	84,2693
	Media recortada al 5%		80,6691
	Mediana		80,0000
	Varianza		79,701
	Desv. Desviación		8,92756

Fuente: Elaboración propia

En la tabla se presenta los resultados de la dimensión eficacia antes y después de aplicar la gestión de procesos con una diferencia promedio de las medias de 4,44%, que es el resultado del incremento la eficacia en el área de liquidación y despachos agencia aduanera Luis Beteta S.A. También se observa una variación ligera de los valores de la dispersión, respecto a la media.

4.2 Análisis inferencial

Se realizó el análisis de los datos antes y después de la variable productividad y sus dimensiones eficiencia y eficacia, a mediante el SPSS versión 24, con fines de verificar si so paramétricos o no paramétricos y luego realizar la contrastación de las hipótesis para muestras emparejadas.

4.2.1 Variable productividad

Prueba de normalidad

En este caso se considera Shapiro Wilk porque los datos tienen un valor pequeño

Tabla 23. Prueba de normalidad de la variable productividad

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Productividad antes	,157	30	,056	,934	30	,063
Productividad después	,123	30	,200*	,947	30	,139

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia

En la tabla se evidencia que la significancia de la variable productividad antes y después, poseen un valor mayor a 0.05 respectivamente, por lo que se comprueba que los datos de esta variable tienen un comportamiento normal y son paramétrico, en tal sentido se realizará para la contrastación de hipótesis la prueba "T-student".

Prueba de hipótesis

Ho: La gestión de procesos no mejora la productividad del área de liquidación y despachos, agencia aduanera Luis Beteta S.A. Callao 2019.

Hi: La gestión de procesos mejora la productividad del área de liquidación y despachos, agencia aduanera Luis Beteta S.A. Callao 2019.

Tabla 24. Estadística de muestras emparejadas de la variable productividad

		Estadísticas de muestras emparejadas			
		Media	N	Desv. Desviación	Desv. Error promedio
Par 1	Productividad antes	57,7367	30	8,91993	1,62855
	Productividad después	64,4230	30	8,53691	1,55862

Fuente: Elaboración propia

En la tabla se tiene que el resultado de la media de la variable productividad antes resultó 57.73% siendo menor que la productividad lograda después cuya media es de 64.42%, logrando un incremento significativo de la productividad en el área de liquidación y despachos, agencia aduanera Luis Beteta S.A. siendo válido la hipótesis planteada por el investigador.

Tabla 25. Prueba T-student de la variable productividad

		Prueba de muestras emparejadas					t	gl	Sig. (bilateral)
		Diferencias emparejadas							
		Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio	95% de intervalo de confianza de la diferencia				
Par					Inferior	Superior			
1	Productividad antes - Productividad después	6,686	12,26764	2,23975	2,1055	11,2671	2,98	29	,006

Fuente: Elaboración propia

En la tabla, se tiene que la significancia según la prueba “T-student” aplicada a la productividad antes y después posee un valor de 0,006, tal que se rechaza la hipótesis nula y se afirma: La gestión de procesos mejora la productividad del área de liquidación y despachos, agencia aduanera Luis Beteta S.A. Callao 2019.

4.2.2 Dimensión Eficiencia

Prueba de normalidad

Siendo 30 datos procesados se aplica el estadígrafo Shapiro Wilk

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Eficiencia antes	,179	30	,015	,966	30	,443
Eficiencia después	,140	30	,136	,933	30	,060

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia

En la tabla se evidencia que la significancia de la dimensión eficiencia antes y después, poseen un valor mayor a 0.05 respectivamente, por lo que se comprueba que los datos de la dimensión eficiencia tiene un comportamiento normal y son paramétricos, por lo que en la contrastación de hipótesis se aplica “T-student”.

Prueba de hipótesis

Ho: La gestión de procesos no mejora la productividad del área de liquidación y despachos, agencia aduanera Luis Beteta S.A. Callao 2019.

Hi: La gestión de procesos mejora la productividad del área de liquidación y despachos, agencia aduanera Luis Beteta S.A. Callao 2019.

Tabla 26. Estadística de pruebas emparejadas de la eficiencia

Estadísticas de muestras emparejadas

		Media	N	Desv. Desviación	Desv. Error promedio
Par 1	Eficiencia antes	75,6633	30	5,57788	1,01838
	Eficiencia después	80,1700	30	4,85450	,88631

Fuente: Elaboración propia

En la tabla se tiene que el resultado de la media de la dimensión eficiencia antes resultó 75.66% siendo menor que la eficiencia lograda después cuya media es de 80.17%, logrando un incremento significativo de eficiencia en el área de liquidación

y despachos, agencia aduanera Luis Beteta S.A. siendo válido la hipótesis planteada por el investigador.

Tabla 27. Prueba T-student de la eficiencia

		Diferencias emparejadas					t	gl	Sig. (bilateral)
		Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio	95% de intervalo de confianza de la diferencia				
					Inferior	Superior			
Par 1	Eficiencia antes - Eficiencia después	4,50667	6,10795	1,11515	2,22592	6,78741	4,041	29	,000

Fuente: Elaboración propia

En la tabla, se tiene que la significancia según la prueba “T-student” aplicada a la eficiencia antes y después posee un valor de 0,000, tal que se rechaza la hipótesis nula y se afirma: La gestión de procesos mejora la productividad del área de liquidación y despachos, agencia aduanera Luis Beteta S.A. Callao 2019.

4.2.3 Dimensión eficacia

Prueba de normalidad

Se realizó la prueba de normalidad según Shapiro Wilk por contar con 30 datos

Tabla 28. Prueba de normalidad de la eficacia

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Eficacia antes	,170	30	,026	,939	30	,084
Eficacia después	,114	30	,200*	,961	30	,329

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia

En la tabla se evidencia que la significancia de la dimensión eficacia antes y después, poseen un valor mayor a 0.05 respectivamente, por lo que se comprueba que los datos de la dimensión eficacia tiene un comportamiento normal y son

paramétricos, tanto que en la contrastación de hipótesis se aplica la prueba “T-student”.

Prueba de hipótesis

Ho: La gestión de procesos no mejora la eficacia del área de liquidación y despachos, agencia aduanera Luis Beteta S.A. Callao 2019.

Hi: La gestión de procesos mejora la eficacia del área de liquidación y despachos, agencia aduanera Luis Beteta S.A. Callao 2019.

Tabla 29. Estadística de muestras emparejadas de la eficacia

Estadísticas de muestras emparejadas

		Media	N	Desv. Desviación	Desv. Error promedio
Par 1	Eficacia antes	76,4933	30	8,40865	1,53520
	Eficacia después	80,9357	30	8,92756	1,62994

Fuente: Elaboración propia

En la tabla se tiene que el resultado de la media de la dimensión eficacia antes resultó 76.49% siendo menor que la eficacia lograda después cuya media fue de 80.93%, logrando un incremento significativo de eficacia en el área de liquidación y despachos, agencia aduanera Luis Beteta S.A. siendo válido la hipótesis planteada por el investigador.

Tabla 30. Prueba T-student de la eficacia

Prueba de muestras emparejadas

		Diferencias emparejadas					t	gl	Sig. (bilateral)
		Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio	95% de intervalo de confianza de la diferencia				
					Inferior	Superior			
Par 1	Eficacia antes - Eficacia después	4,44233	12,76005	2,32966	,32235	9,20701	1,907	29	,046

Fuente: Elaboración propia

En la tabla, se tiene que la significancia según la prueba “T-student” aplicada a la dimensión eficacia antes y después posee un valor de 0,046, tal que se rechaza la hipótesis nula y se afirma: La gestión de procesos mejora la eficacia del área de liquidación y despachos, agencia aduanera Luis Beteta S.A. Callao 2019.

V. DISCUSIÓN

Luego de la gestión procesos con fines de incrementar para mejorar la productividad del área de liquidación y despachos agencia aduanera Luis Beteta S.A. Callao 2019, se confirmó el cumplimiento de los objetivos planteados en la investigación.

Respecto a la productividad se comprobó que la gestión de procesos permitió incrementar en el área de liquidación y despachos tal que antes de la gestión de procesos la media de la productividad fue de 57.73 y luego de la implementación la media fue de 64.42 comprobando que la productividad tuvo una diferencia de medias de 6.68%. Este resultado concuerda con el estudio de Nomberto (2017), referido a la mejora de proceso con fines de incrementar productividad, su objetivo busco la mejora de procesos, para incrementar productividad en entidad Reencauchadora Rubbers S.R.L., logrando incrementar la productividad laboral de 0,75 unidades por hora a 1 unidad por hora. Seguidamente con el de Arango, Campuzano y Zapata (2017), en su estudio “Mejoramiento del proceso de manufactura usando Kanban”, en la que evidencia que la mejora productiva de 6.9%. Se reafirma lo dicho por Pérez (2014), tal que los procesos permitieron que se convierta las entradas en logros.

En relación a la hipótesis específica 1, sobre la eficiencia se comprueba que la gestión de procesos permite incrementarla en el área de liquidaciones y despacho tal que la media antes de la gestión de procesos fue de 75.66 y luego de implementar la mejora resultó la media de 80.17, resultando la diferencia de medias de la eficiencia en 4.50 %. El resultado concuerda con la investigación de Cucho (2017), en su investigación referida al análisis y mejora de procesos de una agencia de aduanas, tiene como objetivo proponer mejoras a los procesos identificados como causa del problema planteado. Concluyó resaltando que al reducir las ineficiencias se logra un ahorro de 1305.34 horas hombre mensuales en los procesos y así disminuir los costos. También con el de Lorenzo, Meza y Borroto (2015), en su estudio “Acercamiento a la automatización de procesos de la producción” se logró mejorar la eficiencia mediante el uso de instrumentos inteligentes con salida de 4 a 20 miliamperes. Facilitando la supervisión del proceso

y accionar también en caso de que sea necesario. Corrobora lo mencionado en la Norma ISO 9000:2015 ya que se identifican labores vinculadas que nos permitieron lograr resultados tangibles y favorables en la empresa.

De la hipótesis específica 2, referida a la eficacia se comprueba que la gestión de procesos permite incrementarla en el área de liquidaciones y despacho tal que la media antes de la gestión de procesos fue de 76.49 y luego de implementar la mejora resultó la media de 80.93, resultando la diferencia de medias de la eficiencia en 4.44%. Por otro lado, concuerda el resultado con la de Alarcón (2017), en su estudio de mejora basado en procesos y su impacto en la calidad, su finalidad fue establecer la relación cliente – empresa a través de la calidad, logrando ahora el 18.25% con la mejora continua. Así mismo con el de Cajape (2016), en su tesis “declaración aduanera anticipada y su incidencia en la reducción del costo y días de despacho”, en la que se logra hacer más eficaz el servicio ya que almacenaje de 5.28 días se redujo a 2 días representando solo el 37.5% del tiempo de demora en el periodo anterior. También confirma lo dicho por Pérez (2014) puesto considera que las salidas en los procesos constituyen el logro de un bien o servicio.

VI. CONCLUSIONES

1. Se estableció mediante la gestión de almacenes se incrementa la productividad en el en el área de liquidaciones y despacho de la agencia aduanera Luis Beteta S.A. ya que se tuvo mejoras significativas en los procesos respectivamente. En tal sentido se logró incrementar la productividad ya que antes de la mejora se tuvo una productividad de 57.73 y luego de la gestión de procesos fue de 64.42 con lo que se logró que la diferencia de medias de la productividad resulte 6.68%. Así mismo la significancia obtenida mediante la prueba T-Student fue de 0.006 con lo que se acepta la hipótesis del investigador.
2. Se estableció que la gestión de procesos incrementa la eficiencia en el área de recuperaciones y despacho agencia aduanera Luis Beteta SAC., ya que se tuvo mejoras significativas en los tiempos logrando que antes de la aplicación de la gestión de procesos se tuvo una eficiencia de 75.66 y después de la aplicación fue de 80.17, logrando que la eficiencia tenga una diferencia de medias de 4.50% comprobando que se dio celeridad a los procesos. Así mismo la significancia obtenida mediante la prueba T-Student fue de 0.006 con lo que se acepta la hipótesis del investigador.
3. Se estableció que la gestión de procesos incrementa la eficacia en el área de recuperaciones y despachos de la agencia aduanera Luis Beteta SAC. Dado que se tuvo mejoras en los despachos tal que antes de la aplicación de la gestión de almacenes la eficacia fue de 81.71 y luego de la aplicación la eficacia fue de 93.30, siendo la diferencia de mediad de la eficacia en 11.59%. Así mismo la significancia obtenida mediante la prueba T-Student fue de 0.046 con lo que se acepta la hipótesis del investigador.

VII. RECOMENDACIONES

La presente tesis busca dejar como sustento que la aplicación de gestión por procesos logra incrementar la productividad mejorando la eficiencia y eficacia, siendo vital para futuros estudios relacionados a la empresa en estudio. Para ellos se recomienda:

Efectuar la implementación de gestión por procesos, previa coordinación con la gerencia para que haya intervención de todas las áreas y se logre incorporar procesos que integren a las demás áreas y se dé celeridad a la labor en la empresa, pensando en el cliente.

Tener un constante seguimiento de los procesos, con la finalidad de observar el desempeño de los indicadores propuestos, para así garantizar y mantener los niveles de eficiencia, logrando cumplir con las necesidades y requerimientos los clientes.

Para lograr una óptima productividad, se recomienda definir bien las dimensiones de gestión por proceso, así enfocarse a que los procesos sean más eficientes, como lo serían las disminuciones de tiempo de proceso, con el fin de mejorar la capacidad de respuesta, evitar errores humanos o de documentación, para aumentar eficacia, logrando la satisfacción de los clientes.

REFERENCIAS

- AGUIRRE (2018). Proceso estandarizado para mejorar la gestión de importaciones.
- ALARCÓN (2017). Mejora basada en procesos y su impacto en la calidad, su finalidad fue establecer la relación cliente – empresa a través de la calidad.
- ALAYO Y BECERRA (2014). Implementación del plan de mejora continua en el área de producción aplicando la metodología PHVA en la empresa agroindustrias Kaizen
- ÁLVAREZ Y DE LA CRUZ (2015). Procedimiento para la mejora de los procesos del Sistema Integrado de Gestión de la Empresa de Proyectos de Arquitectura e Ingeniería.
- ÁLVAREZ, GARCÍA Y RAMÍREZ. (2012). Productividad
- ARANGO, CAMPUZANO Y ZAPATA (2017). Mejoramiento del proceso de manufactura usando Kanban.
- ARBAIZA FERMINI L. (2014). Como elaborar una tesis de grado. Lima, Perú: Esan
- ARELLANO (2019). Mejora del proceso de calidad para tener una mayor competitividad en las agencias de aduanas de Lima.
- BAIN, DAVID (1985). Productividad la solución a los problemas. México: editorial McGraw-Hill
- BARRAZA Y DÁVILA (2008). Encontrando al Kaizen: Un análisis teórico de la mejora continua. Pecvnia: Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Universidad de León (7), 285-311.
- BERNAL (2010). Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales. (3ra.ed.). México; Pearson educación
- CABEZAS (2014). Gestión de procesos para mejorar la productividad de la línea de productos para exhibición en la empresa Instruequipos Cía. Ltda. Ambato Ecuador.
- CABRERA Y PILLACA (2019). Diseño de un sistema de gestión de la calidad para mejorar la productividad en la empresa Agropucalá S.A.A.
- CAJAPE (2016). La declaración aduanera anticipada y su incidencia en la reducción del costo y días de despacho.
- CAMERO Y VARGAS (2012). Planeación, programación y control de la

- producción en la pyme de confecciones Verney Jiménez E.U. en Bogotá.
- CASANUEVA (2017). Logística de importaciones.
<https://www.linbis.com/es/logistica/logistica-de-importaciones/>
 - CHANG (2016). Propuesta de mejora del proceso productivo para incrementar la productividad en una empresa dedicada a la fabricación de sandalias de baño
 - CHAPMAN (2006). Planificación y control de la producción. México; Pearson educación
 - CISNEROS (2017). Implementación de la gestión de procesos para la optimización de la productividad laboral en la empresa Jordy Security Sac.
 - CUCHO (2017). Análisis y mejora de procesos de una agencia de aduanas.
 - DURAND (2015). Propuesta de mejora de procesos en el área de servicio técnico de una empresa de venta de equipos médicos
 - ETCHEBARNE (2016). Gestión de procesos para incrementar la productividad del área de ensamble de camiones 930E-4 Komatsu.
 - FERNÁNDEZ Y RAMÍREZ (2017). Propuesta de un plan de mejoras, basado en gestión por procesos, para incrementar la productividad en la empresa distribuciones a & b
 - GAMBOA Y GUAMANQUISPE (2011). Gestión de procesos para incrementar la capacidad de producción en el área de tinturado y acabados en la empresa textil Ándelas Cía. Ltda. Ambato Ecuador.
 - GONZÁLEZ (2014). Mejora de procesos en la sección de limpieza de piezas aeronáuticas mediante la metodología DMAIC.
 - GUERRERO (2019). Gestión por procesos para mejorar la productividad del área de flota en la empresa Silvestre Perú Sac.
 - GUTIÉRREZ, TATSUO, ROSAS Y MORALES (2017). Mejora de procesos de producción en una empresa de Zinc.
 - GUTIÉRREZ, H. (2010) *Calidad Total y Productividad* (3ra ed.) México: Mc Graw Hill.
 - HERNÁNDEZ, R. FERNÁNDEZ, C. & BAPTISTA, P. (2014). Metodología de la Investigación. (6ta ed.) México: Mc Graw Hill.
 - IBAÑEZ, CHRISTOPHER (2016). Diseño de Propuestas de Mejora para el área de Producción en la empresa Puerto de Humos s.a.
 - KOEPESELL Y RUIZ (2015). Ética de la investigación, integridad científica. 1ra. Edición. México.

- LORENZO, MEZA Y BORROTO (2015). Acercamiento a la automatización de la producción.
- LLANES, ISAAC, MORENO Y GARCÍA (2014). La gestión por procesos a la gestión integrada por procesos.
- NOMBERTO (2017). Mejora de proceso con fines de incrementar productividad.
- PÉREZ, J. (2013). *Gestión por Procesos*. (5ta ed.). Madrid: Alfa Omega.
- PROAÑO, GISBERT Y PÉREZ (2017). Metodología para elaborar un plan de mejora continua. España: 3C Empresa, Investigación y pensamiento crítico.

- RAMÍREZ Y SALGUERO (2012). Sistema de planeación y control de la producción de la empresa iberoamericana de plásticos de calidad Ltda.
- ROJAS (2018). Aplicación de mejora de procesos en el área de despacho para incrementar la productividad laboral en la empresa Creaciones y Exportaciones DINA S.A.C.

- SIPPPE (1998). Planeación y control de la producción. México: Editorial McGraw-Hill
- VALDERRAMA, S. (2015). Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. Cuarta reimpresión. Lima, Perú: Editorial San Marcos

ANEXOS



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Vicerrectorado de
Investigación

ANEXO 1

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL AUTOR (ES)

Yo (Nosotros), Encalada Luyo Carlos Manuel....., alumno(s) de la Facultad / Escuela de posgrado de Ingeniería y Arquitectura...y Escuela Profesional / Programa académico Ingeniería Industrial..... de la Universidad César Vallejo Lima Norte (filial o sede), declaro (declaramos) bajo juramento que

todos los datos e información que acompañan al Trabajo de Investigación / Tesis titulado "Gestión de procesos para mejorar la productividad del área de Liquidación y despacho agencia aduanera Luis Beteta S.A. Callao 2019", son:

1. De mi (nuestra) autoría.
2. El presente Trabajo de Investigación / Tesis no ha sido plagado ni total, ni parcialmente.
3. El Trabajo de Investigación / Tesis no ha sido publicado ni presentado anteriormente.
4. Los resultados presentados en el presente Trabajo de Investigación / Tesis son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo (asumimos) la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 10 de julio de 2020

Encalada Luyo Carlos Manuel

Apellidos y nombres del autor

DNI: 09250785

.....

Apellidos y nombres del autor.

DNI:

ANEXO 2

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR

Yo.....
docente de la Facultad / Escuela de posgrado.....y
Escuela Profesional / Programa académico..... de la Universidad
César Vallejo (filial o sede), revisor (a) del trabajo de
Investigación/tesis titulada

".....
.....
.....
....."
.....", del (de los) estudiante(s)

....., constato que la investigación tiene un índice de similitud de
.....% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha
sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias
detectadas no constituyen plagio. En tal sentido asumo la responsabilidad que
corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los
documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto
en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha.....

.....
Firma

Apellidos y nombres del (de la) docente

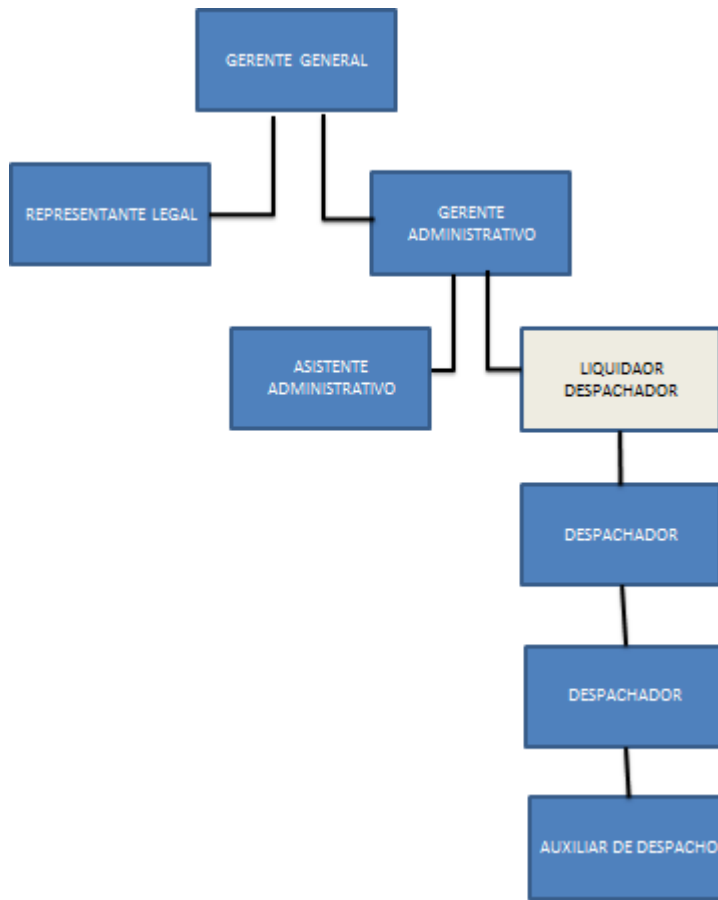
DNI:

Anexo 3. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS
Problema General	Objetivo General	Hipotesis General
¿En que medida la gestion de procesos mejorará la productividad del area de liquidacion y despacho de la agencia aduanera Luis Beteta s.a. Callao 2019?	Determinar en que medida la gestion de procesos mejorara la productividad del area de liquidacion y despacho de la agencia aduanera Luis Beteta s.a. Callao 2019.	La gestion de procesos mejora la productividad del area de liquidacion y despacho de la agencia aduanera Luis Beteta s.a. Callao 2019
Problemas Especificos	Obejetivos Especificos	Hipotesis Especificos
¿En que medida la gestion de procesos mejorará la eficiencia del area de liquidacion y despacho de la agencia aduanera Luis Beteta s.a. Callao 2019?	Determinar en que medida la gestion de procesos mejorara la eficiencia del area de liquidacion y despacho de la agencia aduanera Luis Beteta s.a. Callao 2019.	La gestion de procesos mejora la eficiencia del area de liquidacion y despacho de la agencia aduanera Luis Beteta s.a. Callao 2019
¿En que medida la gestion de procesos mejorará la eficacia del area de liquidacion y despacho de la agencia aduanera Luis Beteta s.a. Callao 2019?	Determinar en que medida la gestion de procesos mejorara la eficacia del area de liquidacion y despacho de la agencia aduanera Luis Beteta s.a. Callao 2019.	La gestion de procesos mejora la eficacia del area de liquidacion y despacho de la agencia aduanera Luis Beteta s.a. Callao 2019

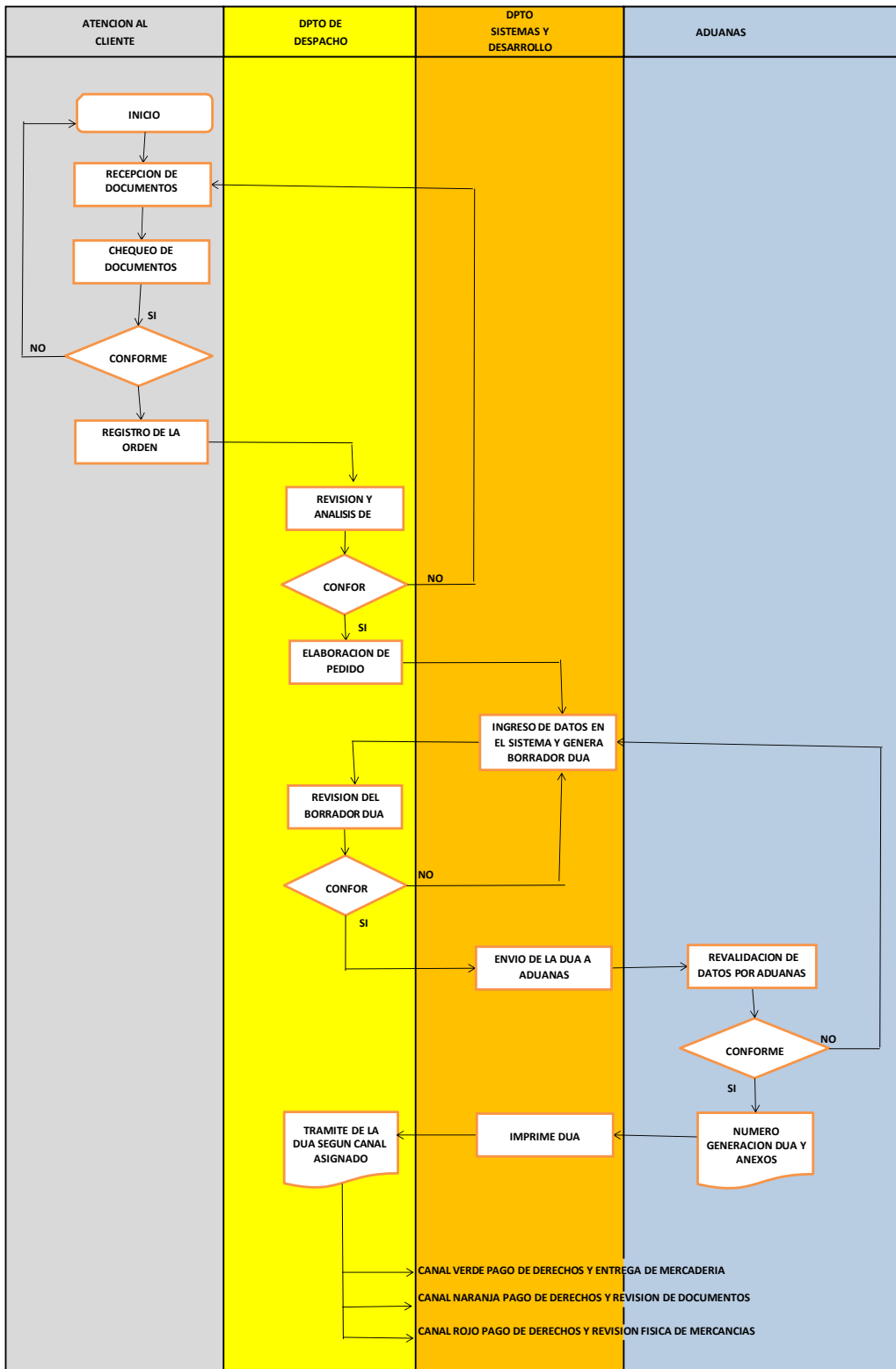
Fuente: Elaboración propia

Anexo 4. Organigrama de la empresa



Organigrama de la empresa

Anexo 5. Flujoograma de la empresa

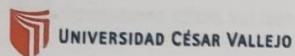


Anexo 6. OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	FÓRMULA	HERRAMIENTA	ESCALA DE MEDICIÓN
VI. GESTION DE PROCESOS	Según Pérez (2014) señala que un proceso es un conjunto ordenado de actividades repetitivas, las cuales poseen una secuencia específica e interactúan entre ellos, transformando los elementos de entrada en resultados.	Para evaluar la gestión de procesos se realizará mediante la representación, el control y las medidas de prevención para mejorar de los procesos.	Diseñar procesos	Procesos operativos	$\frac{PC \times 100}{PP}$ PC: Procesos cumplidos PP: Procesos programados	Fichas de observación	Razón
			Controlar procesos	Inspecciones	$\frac{IC \times 100}{IP}$ IC: inspecciones cumplidas IP: Inspecciones programadas		
			Mejorar procesos	Acciones correctivas	$\frac{ACE \times 100}{TAC}$ ACE: Acciones correctivas efectuadas TAC: Total acciones correctivas		
VD. PRODUCTIVIDAD	Gutiérrez (2010), indicó que la productividad implica el logro de objetivos mediante los recursos que se emplea. Son parte de ella la eficiencia y eficacia. (p.11)	Para evaluar la productividad se realizará mediante la medición de los recursos empleados y los logros alcanzados	Eficiencia	Horas hombre	$\frac{HHR \times 100}{HHE}$ HHR: Horas hombre reales HHE: Horas hombre estimadas	Ficha de Observación	Razón
			Eficacia	Despachos	$\frac{DC \times 100}{DP}$ DC: Despachos cumplidos DP: Despachos programados		

Fuente: Elaboración propia

Anexo 7. Juicio de Expertos.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN DE PROCESOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: DISEÑAR PROCESOS								
1	PROCESOS OPERATIVOS (PO) $PO = \frac{PC}{PP} \times 100$ PC: Procesos cumplidos PP: Procesos programados	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: CONTROLAR PROCESOS								
2	INSPECCIONES (I) $I = \frac{IC}{IP} \times 100$ IC: inspecciones cumplidas IP: Inspecciones programadas	✓		✓		✓		
DIMENSION 3: MEJORAR PROCESOS								
3	ACCIONES CORRECTIVAS (AC) $AC = \frac{ACE}{TAC} \times 100$ ACE: Acciones correctivas efectuadas TAC: Total acciones correctivas	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

E-plant

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador, D^o/M^g:

D^o y Lic. Rodolfo Alejandro...

DNI: *06130018*

Especialidad del validador:

Administración de Empresas


¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

09 de *11* del 2019

Firma del Experto Informante

01878051

Anexo 8 .Juiciode expertos


UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DEPENDIENTE: PRODUCTIVIDAD PRODUCTIVIDAD

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ₁		Relevancia ₂		Claridad ₃		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Eficiencia							
4	HORAS HOMBRE (HH) $HH = \frac{HHR \times 100}{HHE}$ HHR: Horas hombre reales HHE: Horas hombre estimadas	<		<		X		
	DIMENSIÓN 2 Eficacia							
5	DESPACHOS (D) $D = \frac{DC}{DP} \times 100$ DC: Despachos cumplidos DP: Despachos programados	<		/		<		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): es suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

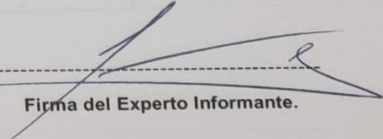
Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg.: Dr. Luis Rodríguez **DNI:** 26570258

Especialidad del validador: Dr. en Ingeniería de Sistemas

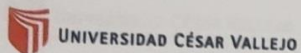
.....de.....del 2019

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.

Anexo 9. Juicio de Expertos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN DE PROCESOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: DISEÑAR PROCESOS							
1	PROCESOS OPERATIVOS (PO) $PO = \frac{PC}{PP} \times 100$ PC: Procesos cumplidos PP: Procesos programados	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: CONTROLAR PROCESOS							
2	INSPECCIONES (I) $I = \frac{IC}{IP} \times 100$ IC: inspecciones cumplidas IP: Inspecciones programadas	✓		✓		✓		
	DIMENSION 3: MEJORAR PROCESOS							
3	ACCIONES CORRECTIVAS (AC) $AC = \frac{ACE}{TAC} \times 100$ ACE: Acciones correctivas efectuadas TAC: Total acciones correctivas	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

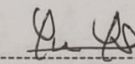
Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Montoya Cárdenas, Gustavo DNI: 07500140


Especialidad del validador: Ingeniero Industrial

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Le 10 de 11 del 2019


 Firma del Experto Informante.

Anexo 10 Juicio de Expertos


UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DEPENDIENTE: PRODUCTIVIDAD
PRODUCTIVIDAD

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 Eficiencia								
4	HORAS HOMBRE (HH) $HH = \frac{HHR \times 100}{HHE}$ HHR: Horas hombre reales HHE: Horas hombre estimadas	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2 Eficacia								
5	DESPACHOS (D) $D = \frac{DC}{DP} \times 100$ DC: Despachos cumplidos DP: Despachos programados	✓		✓		✓		

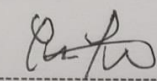
Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable**
 Aplicable después de corregir
 No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Montoya Córdova Gustavo
 DNI: 07500140

Especialidad del validador: Ingeniero Industrial

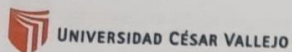
Del 10 de 11 del 2019



Firma del Experto Informante.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Anexo 11 .Juicio de Expertos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN DE PROCESOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	DIMENSIÓN 1: DISEÑAR PROCESOS							
	PROCESOS OPERATIVOS (PO) $PO = \frac{PC}{PP} \times 100$ PC: Procesos cumplidos PP: Procesos programados	✓		✓		✓		
2	DIMENSIÓN 2: CONTROLAR PROCESOS							
	INSPECCIONES (I) $I = \frac{IC}{IP} \times 100$ IC: inspecciones cumplidas IP: Inspecciones programadas	✓		✓		✓		
3	DIMENSIÓN 3: MEJORAR PROCESOS							
	ACCIONES CORRECTIVAS (AC) $AC = \frac{ACE}{TAC} \times 100$ ACE: Acciones correctivas efectuadas TAC: Total acciones correctivas	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dni/ Mg: BENITES RODRIGUEZ, Leonidas


DNI: 10614957

Especialidad del validador: ING. INDUSTRIAL

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

A. de. 1/11/2019
 Mg. Leonidas Benites Rodríguez
 Ingeniero Industrial
 Reg. CIP. N° 105692
 Firma del Experto Informante.

Anexo 12 .Juicio de Expertos

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DEPENDIENTE: PRODUCTIVIDAD
PRODUCTIVIDAD

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 Eficiencia								
4	HORAS HOMBRE (HH) $HH = \frac{HHR \times 100}{HHE}$ HHR: Horas hombre reales HHE: Horas hombre estimadas	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2 Eficacia								
5	DESPACHOS (D) $D = \frac{DC}{DP} \times 100$ DC: Despachos cumplidos DP: Despachos programados	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Mg. BENITES RODRIGUEZ, LEONIDAS DNI: 10614957

Especialidad del validador: I.N.B. I.R.D.V.S.T.I.P.C.A.L

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

15 de 11 del 2019
 Mg. Leonidas Rimer Benites Rodriguez
 Ingeniero Industrial
 Reg. C.I.P. N° 189692
 Firma del Experto Informante.

Anexo 13. Reportes de despachos según el tiempo empleado

REPORTE DE AGENCIA DE ADUANA DE DESPACHOS REALIZADOS SEGÚN EL TIEMPO EMPLEADO							FECHA: oct-19	
Fecha	horas	minutos	conversión minutos	total minutos	actividades realizadas	H H Estimadas	minutos de trabajo	H H Reales
01/10/2019	6	30	360	390	6	8	480	6.5
02/10/2019	6	12	360	372	7	8	480	6.2
03/10/2019	6	18	360	378	6	8	480	6.3
04/10/2019	5	24	300	324	10	8	480	5.4
05/10/2019	5	0	300	300	5	8	480	5
07/10/2019	5	48	300	348	5	8	480	5.8
08/10/2019	6	6	360	366	5	8	480	6.1
09/10/2019	6	12	360	372	8	8	480	6.2
10/10/2019	5	36	300	336	9	8	480	5.6
11/10/2019	6	36	360	396	6	8	480	6.6
12/10/2019	6	0	360	360	6	8	480	6
14/10/2019	5	30	300	330	5	8	480	5.5
15/10/2019	6	12	360	372	6	8	480	6.2
16/10/2019	6	18	360	378	6	8	480	6.3
17/10/2019	6	24	360	384	8	8	480	6.4
18/10/2019	6	6	360	366	9	8	480	6.1
19/10/2019	5	42	300	342	8	8	480	5.7
21/10/2019	5	54	300	354	6	8	480	5.9
22/10/2019	6	18	360	378	7	8	480	6.3
23/10/2019	6	12	360	372	7	8	480	6.2
24/10/2019	5	24	300	324	8	8	480	5.4
25/10/2019	6	6	360	366	6	8	480	6.1
26/10/2019	6	48	360	408	8	8	480	6.8
28/10/2019	5	24	300	324	6	8	480	5.4
29/10/2019	6	54	360	414	10	8	480	6.9
30/10/2019	5	36	300	336	7	8	480	5.6
31/10/2019	6	6	360	366	6	8	480	6.1

Anexo 14. Encuesta

FICHA DE ENCUESTA DE LA AGENCIA DE ADUANAS	
LUIS BETETA S.A.	
Nombre y apellido del entrevistado:	
Nombre y apellido del entrevistador:	
Hora de Inicio:	Hora de Terminó:
Area a la que pertenece:	
1.- ¿ Qué tiempo tiene laborando en la empresa?	
2.- ¿ Considera que las actividades que realiza te fueron asignadas correctamente?	
3.- ¿ Conoces tus responsabilidades en el área?	
4.- ¿ Conoces de un proceso establecido para el área de importaciones?	
5.- ¿ Consideras que existe demoras en la importación de los productos?	
6.- Enumera que causas pueden estar ocasionando la demora de las importaciones.	
a.-	
b.-	
c.-	
d.-	
e.-	
f.-	
g.-	
h.-	
i.-	
j.-	
k.-	
Firma del entrevistado	
Firma del entrevistador	

Anexo 15. Reporte de despachos culminados y pendientes

REPORTE DE AGENCIA DE ADUANA				FECHA: oct-19		
DE DESPACHOS REALIZADOS						
Código	Fecha	Razón Social	Ruc	Despachos a realizar	Despachos culminados	Despachos pendientes
00014	01/10/2019	OMNIPOL S.R.L.	10062586	1		C
00004	01/10/2019	COSMOS INTERNACIONAL S.A.	10126568	1		C
00021	01/10/2019	REPROX S.A.	2.01E+10	1		C
00018	01/10/2019	LIMA LITHOS S.A.	10094224	1		C
00023	01/10/2019	PECOTEX S.R.L.	9827323	1		P
00250	01/10/2019	INFERMED S.A.C.	2.0424E+10	1		C
00197	01/10/2019	DROGUERIA SAN ANDRES S.A.C.	2.0511E+10	1		P
00165	01/10/2019	DICRIS S.A.C.	2.0511E+10	1		C
00127	02/10/2019	MOLINOS DIVERSOS S.A.	2.0137E+10	1		P
00244	02/10/2019	ALVAREZ GUIPELUZA LIZBETH YESENIA	1.0455E+10	1		P
00121	02/10/2019	CORPORACION SEALERS S.A.	2.0103E+10	1		C
00160	02/10/2019	PREMIUM BRANDS S.A.C	2.0515E+10	1		C
00200	02/10/2019	UNISERVICE LATINA S.A.C.	2.0266E+10	1		C
00144	02/10/2019	ENTREPRENEUR S.A.C.	2.0462E+10	1		P
00024	02/10/2019	IND ELECT MARSAÑO S.A.ELEMSA	30969033	1		C
00167	02/10/2019	ARCLAD DEL PERU S.A.C.	2.0343E+10	1		C
00247	02/10/2019	RODAS CELIS MARCIAL	1.0084E+10	1		C
00168	02/10/2019	E-TRADING & SUPPLY S.A.C.	2.0518E+10	1		C
00178	03/10/2019	POLYGRAND S.A.C.	2.0503E+10	1		C
00204	03/10/2019	INGENIERIA DE PROTECCION SAC	2.0546E+10	1		C
00212	03/10/2019	ELECTROCOM INGENIEROS S.A.C	2.0137E+10	1		C
00126	03/10/2019	W'SW S.A.C.	2.0503E+10	1		C
00257	03/10/2019	BRIDGENET PERU S.A.C	2.0543E+10	1		C
00170	03/10/2019	SORDBAN S.A	2.0102E+10	1		C
00125	04/10/2019	SALVADOR HERENCIA HIQUJOSA	0648208	1		C
00252	04/10/2019	IBTT IRON THERMAL PIPE S.A.C.	2.0601E+10	1		P
00174	04/10/2019	INTERNACIONAL TECHNOLOGIES PERU S	2.0515E+10	1		P
00220	04/10/2019	GREENBOX S.A.C.	2.0568E+10	1		C
00237	04/10/2019	CROESUS S.A.	2.0554E+10	1		C
00213	04/10/2019	PROYECTOS & SERVICIOS EN AUTOMAT	2.055E+10	1		C
00195	04/10/2019	ALVARADO CONTRERAS LUIS	1.0078E+10	1		C
00240	04/10/2019	NEGOCIOS COMERCIALES Y SERVICIOS	2.0601E+10	1		C
00129	04/10/2019	AZ MEDICAL S.A.C.	2.0506E+10	1		C
00254	04/10/2019	INVERSIONES LA CORUÑA S.A.C	2.0458E+10	1		C
00215	04/10/2019	CORPORACION MAPATRONIC S.R.L.	2.051E+10	1		C
00234	04/10/2019	INGENIERIA ELECTROTECNICA COMERC	2.0543E+10	1		C
00186	05/10/2019	GOLDEN PHARMA S.A.C.	2.0536E+10	1		C
00210	05/10/2019	GLOVE S.A	2.0101E+10	1		C
00219	05/10/2019	PARI YARGAS DORIS LILE	1.0004E+10	1		C
00196	05/10/2019	DURAN FERNANDEZ LISSET	1.0406E+10	1		P
00203	05/10/2019	ACME & CIA S.A.C	2.0545E+10	1		C
00139	05/10/2019	INVERSIONES LORES SAC	2.0506E+10	1		C
00033	07/10/2019	DIETER MOSSIER S.A.C.	2.01E+10	1		P
00151	07/10/2019	MEDIGROUP S.A.C.	2.0511E+10	1		P
00233	07/10/2019	IMPORT & EXPORT AGRO INCA PERU S.A	2.0533E+10	1		C
00246	07/10/2019	OVERALL SOLUTIONS S.A.C.	2.0559E+10	1		C
00235	07/10/2019	SOCIEDAD PROMET TUPEMESA S.A.C.	2.0603E+10	1		C
00241	07/10/2019	RUJZ SANCHEZ RICARDO	1.0093E+10	1		P
00169	07/10/2019	FERA PERU S.A.C.	2.05E+10	1		C
00243	07/10/2019	IMPORTADORA Y EXPORTADORA MELF	2.0601E+10	1		C
00265	08/10/2019	SENSEI SPORTS S.A.C.	2.0603E+10	1		C
00202	08/10/2019	PROMET PERU S.A.C.	2.0536E+10	1		P
00271	08/10/2019	LED TECH S.A.C.	2.0601E+10	1		C
00149	08/10/2019	TECNIC S.A	2.01E+10	1		P
00253	08/10/2019	QUISPE LIVISE DLGA	1.0024E+10	1		C
00270	08/10/2019	GLOMAX PERU S.A.C.	2.0603E+10	1		C
00027	08/10/2019	PETROLERA TRANSOCENICA S.A.	10012660	1		C
00263	09/10/2019	MARIO JESUS FARRO CACHAY	44360183	1		C
00159	09/10/2019	INVERSIONES TEXTILES EL Pájaro S.A.C.	2.0513E+10	1		C
00221	09/10/2019	INVERSIONES CREPES PERU S.A.C.	2.0523E+10	1		C
00264	09/10/2019	ALMONTE NATURAL S.A.C.	2.0553E+10	1		P
00036	09/10/2019	DIMATTI DO E.I.R.L.	10333806	1		C
00088	09/10/2019	LOZANO E.I.LTD.A.	10231025	1		C
00099	09/10/2019	ARMANDO UGARTE CHACON	08251826	1		C
00262	09/10/2019	CONSORCIO SUR ANDINO S.A.C.	2.0519E+10	1		P
00034	09/10/2019	HECTOR BIEVENIDO PEREYRA ARIZA	031037	1		C
00101	09/10/2019	HERBAL MOL S.R.L	2.0102E+10	1		C
00048	10/10/2019	EXSA COMERCIAL S.A.	19583961	1		C
00267	10/10/2019	INVERSIONES Y PROYECTOS BLUENOVA	2.0606E+10	1		C
00004	10/10/2019	COSMOS INTERNACIONAL S.A.	10126568	1		C
00071	10/10/2019	PERU SOX S.A.	25150384	1		C
00036	10/10/2019	JORGE AUGUSTO TORRES ZORRILLA	0202604	1		P
00110	10/10/2019	FIEM INGENIEROS S.A	10067731	1		C
00251	10/10/2019	CORPORACION MUNDO PLAST E.I.R.L.	2.0601E+10	1		C
00075	10/10/2019	JOHNSON FIGUEROA FRED GILBERT	29643733	1		P
00158	10/10/2019	GRIFERIA Y SANITARIOS S.A.	2.0433E+10	1		C
00013	10/10/2019	NATURAL MENTE S.R.LTDA.	29969183	1		C
00106	10/10/2019	ARQUITECTURA TRANSPARENTE S.A.	2.0416E+10	1		P
00117	10/10/2019	BETTERS S.A	2.0255E+10	1		C
00231	11/10/2019	IMPORTACIONES COMERCIALES ANGEL	2.06E+10	1		C
00080	11/10/2019	JAVIER ESPARZA DUGUE	0715090	1		C
00111	11/10/2019	A.D.M. REPUESTOS S.A.C.	2.0102E+10	1		P
00122	11/10/2019	FGA INGENIEROS SA	2.0333E+10	1		C
00147	11/10/2019	MALLAS RESORTES & CABLES S.A.C	2.0416E+10	1		C
00217	11/10/2019	SIJU KIM	G24575980	1		C
00112	11/10/2019	LABORATORIO QUIROFANO S.A.	2.0101E+10	1		C
00152	11/10/2019	JAD TELECOM SERVICIOS E.I.R.L.	2.051E+10	1		P
00256	11/10/2019	FLEX'WAY SRL	0705	1		P
00105	12/10/2019	OFTALMOLOGOS CONTRERAS CAMPOS	10901561	1		C
00135	12/10/2019	ROSALINDA OTILIA SILVA DE BRUVER	0226672	1		P
00153	12/10/2019	CLIMA C.A.T.H. S.A.C	2.0389E+10	1		C
00016	12/10/2019	ESTRUCTURAS INDUSTRIALES EGA S.A.	2.01E+10	1		C
00131	12/10/2019	MICROFILTRACION S.A.C.	2.0383E+10	1		C
00161	12/10/2019	ASETEC GRAFICA R.M EIRL	2.0257E+10	1		C
00214	12/10/2019	TRELEC S.A.C.	2.0256E+10	1		P
00179	12/10/2019	WINGS S.A.C.	2.0451E+10	1		C
00205	14/10/2019	IMPORTACIONES SOLANGEL & H.S.R.L	2.0506E+10	1		C
00155	14/10/2019	CLASSIC INTERNACIONAL S.A.C.	2.0377E+10	1		C
00140	14/10/2019	TEXTIL ALGODONERA S.A	2.01E+10	1		C
00018	14/10/2019	LIMA LITHOS S.A.	10094224	1		P
00025	14/10/2019	SOCIEDAD SAN GABRIEL S.A.	10746353	1		P
00260	14/10/2019	INVERSIONES ALMET S.A.C.	2.01E+10	1		C
00198	14/10/2019	CONVERTIDORA GUIJESA S.A.C	2.0514E+10	1		C
00030	15/10/2019	HIDROQUIMICA INDUSTRIAL S.A	2.0101E+10	1		C

Anexo 16. Programación de despachos diarios

REPORTE DE AGENCIA DE ADUANA					FECHA: oct-19	
DE DESPACHOS REALIZADOS						
Código	Fecha	Razón Social	Ruc	Despachos a realiz	Despachos culminad	Despachos pendiente
00014	01/10/2019	OMNIPOL S.R.L.	10062586	1	C	
00004	01/10/2019	COSMOS INTERNACIONAL S.A.	10126568	1	C	
00021	01/10/2019	REPROX S A	20100294576	1	C	
00018	01/10/2019	LIMA LITHOS S.A.	10094224	1	C	
00023	01/10/2019	PECOTEX S.R.L.	9827323	1		P
00250	01/10/2019	INFERMED S.A.C.	20423637821	1	C	
00197	01/10/2019	DROGUERIA SAN ANDRES S.A.C.	20511149496	1		P
00165	01/10/2019	DICRIS S.A.C.	20510985878	1	C	

8

Anexo 17. Registro de despachos culminados diarios

REPORTE DE AGENCIA DE ADUANA					FECHA: oct-19	
DE DESPACHOS REALIZADOS						
Códig	Fecha	Razón Social	Ruc	Despachos a realiz	Despachos culminad	Despachos pendiente
00014	01/10/2019	OMNIPOL S.R.L.	10062586	1	C	
00004	01/10/2019	COSMOS INTERNACIONAL S.A.	10126568	1	C	
00021	01/10/2019	REPROX S A	20100294576	1	C	
00018	01/10/2019	LIMA LITHOS S.A.	10094224	1	C	
00250	01/10/2019	INFERMED S.A.C.	20423637821	1	C	
00165	01/10/2019	DICRIS S.A.C.	20510985878	1	C	

6

Anexo 18. Registro de despachos pendientes diarios

REPORTE DE AGENCIA DE ADUANA					FECHA: oct-19	
DE DESPACHOS REALIZADOS						
Código	Fecha	Razón Social	Ruc	Despachos a realiz	Despachos culminad	Despachos pendiente
00023	01/10/2019	PECOTEX S.R.L.	9827323	1		P
00197	01/10/2019	DROGUERIA SAN ANDRES S.A.C.	20511149496	1		P

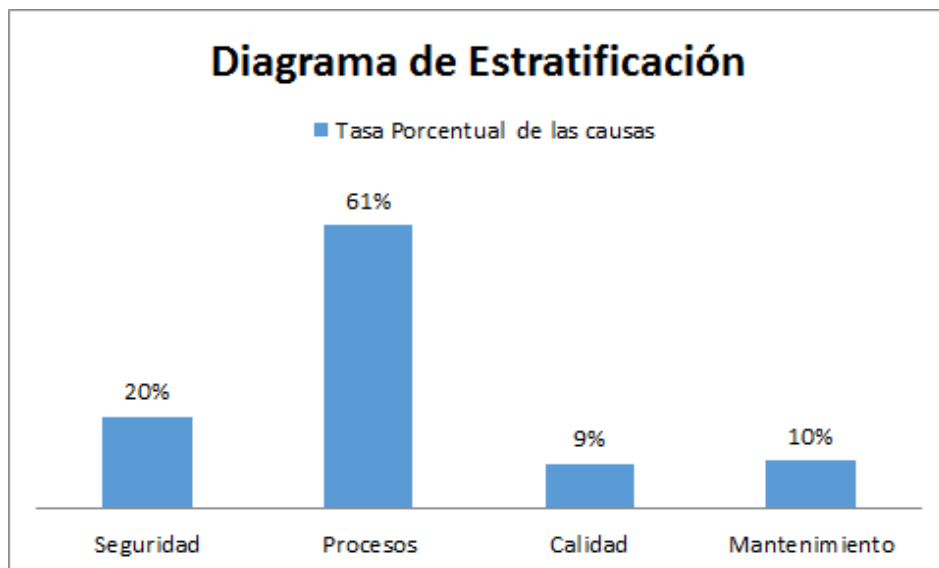
2

Anexo 19.SIPOC

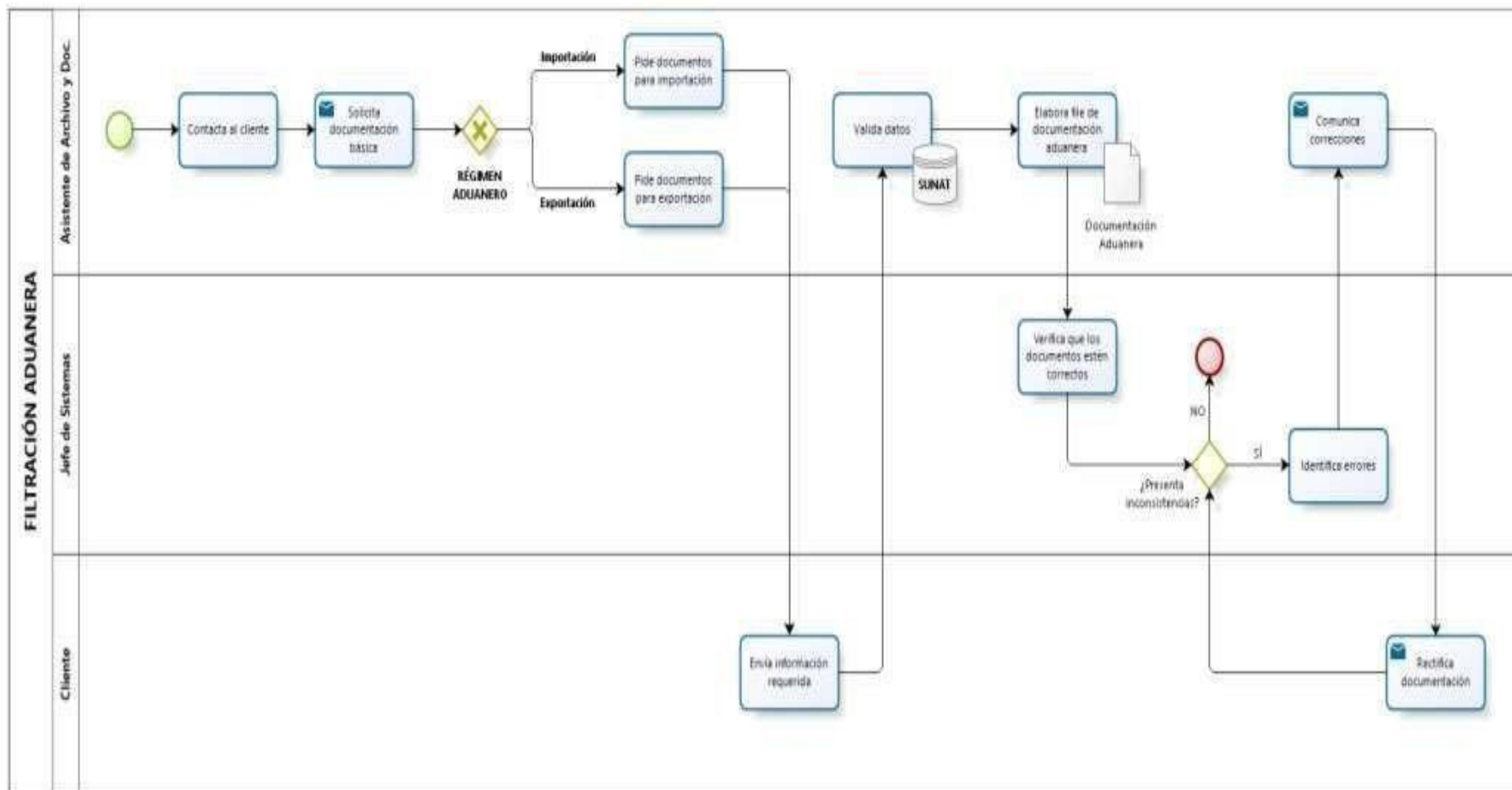
S	I	P	O	C
Supplier	Input	Process	Out puts	Customer
Proveedor	Entrada	Proceso	Salida	Cliente
Cliente	E-Mail solicito de servicio Luis Beteta Aprobación de direccionamiento por parte de la línea naviera.	Solicitud de Direccionamiento	E-Mail con la aceptación del servicio de direccionamiento.	Documentación ALCONSA
Documentación ALCONSA	Consolidación de los servicios solicitados por nave Conocimientos de embarque.	Emisión del expediente y notas de tarjas , constancias de direccionamiento por parte de la naviera o agente naviero ente SUNAT.	Expediente	Equipo de operaciones ALCONSA puerto.
Equipo de operaciones ALCONSA puerto.	Expediente y nota de tarja a favor del almacén.	Autorización de Retiro de contenedores del puerto al almacén extraportuario ALCONSA	Autorizaciones y citas para el retiro.	Puerto APM/ DPW
Transportista	Guia de transporte	Traslado de contenedores a ALCONSA	Ticket de Salida del puerto.	Puerto APM/ DPW
Transportista	Copia del ticket de salida del puerto.	Ingreso al almacén y pesaje de contenedores	Tarjado del contenedor consiste en la conformidad del área de operaciones para realizar la transmisión del ingreso del contenedor al almacén a la aduana.	Área de operaciones.
Planner de patio	EIR del contenedor documento que lista las características de la carga recepcionada,	Distribución del contenedor recibido para almacenamiento.	Registro interno de la ubicación del contenedor.	Planner de Patio.
Área de documentación importaciones.	Transmisión del ingreso del contenedor al almacén ICA y tarja al detalle.	Emisión del volante de despacho.	Volante de despacho.	Cliente Final.

Anexo 20. Diagrama de Estratificación

Áreas	Causas												Total	Nivel de Criticidad	Tasa Porcentual de las causas	Prioridad	Alternativas	
	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12						
Seguridad	13			12										25	MEDIO	20%	2	Gestión SST
Procesos		18			3	4	4		27	15	6			77	ALTA	61%	1	Gestión de procesos
Calidad								12						12	BAJO	9%	4	TQM
Mantenimiento			6										7	13	BAJO	10%	3	Gestión de mantenimiento
TOTAL													127		100%			



Anexo 21. Filtración aduanera



Anexo 22. Flujograma de proceso registro en el sistema aduanero

